# Marco Estratégico de las Naciones Unidas sobre el Multilingüismo

Naciones Unidas

# Índice


**3 Prefacio**

**5 Sección 1. Introducción**

6 Mandato y enfoque

**8 Sección 2. Al servicio de una comunidad internacional multilingüe**

8 Idiomas oficiales e idiomas de trabajo
12 Un personal multilingüe para un mundo multilingüe
13 Diversidad lingüística y posibles desventajas derivadas del idioma
15 Competencias lingüísticas y necesidades de aprendizaje de idiomas
15 Consideraciones lingüísticas de partida

**18 Sección 3. Multilingüismo: retos y oportunidades**

18 El multilingüismo en acción
20 El multilingüismo y el Marco de Valores y Comportamientos de las Naciones Unidas
21 El multilingüismo en el lugar de trabajo
25 Multilingüismo y gestión de los recursos humanos
29 Multilingüismo y rendición de cuentas, supervisión y evaluación

**31 Sección 4. Visión estratégica sobre el multilingüismo en la Secretaría**

31 Objetivo 1. Las Naciones Unidas como organización verdaderamente multilingüe
31 Objetivo 2. Las Naciones Unidas como lugar de trabajo multilingüe y eficiente
32 Objetivo 3. Las Naciones Unidas como organización que rinde cuentas en materia lingüística

**34 Sección 5. Ámbitos de actuación y próximos pasos**

**46 Anexo. Metodología**

# Prefacio

El multilingüismo fomenta una comunicación armoniosa entre los pueblos y facilita la diplomacia multilateral. Y, al promover el diálogo, la tolerancia y el entendimiento mutuo, garantiza la participación efectiva de todos en la labor de nuestra Organización.

El multilingüismo, que según reconoce la Asamblea General es "un valor básico de la Organización" que "contribuye al logro de los propósitos de las Naciones Unidas, enunciados en el Artículo 1 de la Carta" ha sido para mí una prioridad desde el principio de mi mandato. En un mundo interconectado, el multilingüismo contribuye a generar confianza y aumentar la eficiencia, la representatividad y la transparencia de las Naciones Unidas.

Las Naciones Unidas se enorgullecen de su carácter intrínsecamente multilingüe, la riqueza de los conocimientos lingüísticos de su personal y la inmensa diversidad de los Estados Miembros, el público al que se dirigen y sus contextos operacionales. No obstante, debemos reconocer los retos existentes y esforzarnos por seguir avanzando.

En este contexto, me complace presentar el Marco Estratégico de las Naciones Unidas sobre el Multilingüismo. Este instrumento, elaborado por mandato de la Asamblea General y por recomendación de la Dependencia Común de Inspección, es el primero en su género (dentro de la Secretaría y en todo el sistema). Se preparó bajo la supervisión del Coordinador para el Multilingüismo, el Secretario General Adjunto de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, y es el resultado de la labor realizada desde 2022 por un amplio grupo de trabajo y de extensas consultas con las principales entidades. Este Marco reafirma nuestro compromiso con el multilingüismo, pues integra las consideraciones lingüísticas en cada uno de los aspectos del trabajo de la Secretaría. En él se presentan las conclusiones del examen exhaustivo del multilingüismo en la Secretaría, los objetivos generales y los próximos pasos recomendados para nuestra Organización.

Aunque todavía queda mucho por hacer, tengo la certeza de que el Marco contribuirá a una mayor transversalización del multilingüismo, tanto a nivel interno como externo, con rendición de cuentas y tomando como base los datos, pero también teniendo presentes nuestras necesidades operacionales, las limitaciones presupuestarias y los recursos necesarios. Cuento con todos los miembros del sistema de las Naciones Unidas para lograr nuestra aspiración común de impulsar el multilingüismo y lograr que nuestra Organización sea cada vez más eficaz y esté más cerca de las personas a las que servimos.

**António Guterres**
Secretario General

Sección 1.

# Introducción

# Sección 1.
# Introducción

La Asamblea General ha subrayado sistemáticamente la importancia del multilingüismo para alcanzar los objetivos de la Organización, enunciados en la Carta de las Naciones Unidas.

La Asamblea ha reconocido "que el multilingüismo es un factor coadyuvante de la diplomacia multilateral y que contribuye a la promoción de los valores de las Naciones Unidas, así como a la fe de nuestros pueblos en los propósitos y principios consagrados en su Carta" y "que el multilingüismo promueve la unidad en la diversidad y la concordia, la tolerancia y el diálogo internacionales"[1].

Además, las Naciones Unidas "propugnan el multilingüismo como medio de promover, proteger y preservar la diversidad de lenguas y culturas en todo el mundo, así como de aumentar la eficiencia y la transparencia de la Organización y mejorar su funcionamiento"[2].

El objetivo de este Marco Estratégico es ayudar a transversalizar el multilingüismo, que forma parte del Marco de Valores y Comportamientos de las Naciones Unidas, en concreto del valor "inclusión", y que según la Asamblea General es un valor básico de la Organización que contribuye al logro de los objetivos de las Naciones Unidas, enunciados en el Artículo 1 de la Carta[3], mediante la integración de las consideraciones lingüísticas en todos los aspectos de la labor de la Secretaría[4]. El Marco abarca todos los ámbitos de trabajo de la Secretaría, incluidas sus interacciones con las comunidades mundiales y locales y su papel como empleador decidido a ofrecer un entorno de trabajo diverso, justo e inclusivo. En este sentido, el reto para la Secretaría es organizar sus lugares de trabajo multilingües de manera que se respete la diversidad, pero garantizando al mismo tiempo una asignación de recursos eficiente, transparente y orientada a los resultados en la Sede, las oficinas situadas fuera de la Sede, las comisiones regionales y las misiones sobre el terreno.

Dado que el idioma[5] es uno de los atributos distintivos de la diversidad que se mencionan en varios artículos de la Carta[6] y en la Declaración Universal de Derechos Humanos[7], al redactar el marco se ha procurado garantizar la coherencia con otras estrategias de las Naciones Unidas en materia de diversidad[8].

1 Véase, entre otras, la resolución 76/268, relativa al multilingüismo.
2 *Ibid.*
3 Véanse las sucesivas resoluciones sobre el plan de conferencias aprobadas desde la resolución 70/9, las resoluciones sobre las cuestiones relativas a la información aprobadas desde la resolución 71/101 A y B, las resoluciones sobre el multilingüismo aprobadas desde la resolución 71/328 y las resoluciones sobre la cooperación entre las Naciones Unidas y la Organización Internacional de la Francofonía aprobadas desde la resolución 71/289, así como las resoluciones 71/288, 72/161, 72/313, 73/161, 73/210 y 75/144, entre otras.
4 Véanse, entre otras, la resolución 76/268, párr. 5 ("Subraya también la responsabilidad de la Secretaría de integrar el multilingüismo en sus actividades, de manera equitativa"), y la resolución 76/84 B, párr. 40 ("Subraya la responsabilidad de la Secretaría de incorporar el multilingüismo en todas sus actividades de comunicación e información, con los recursos disponibles y sobre una base equitativa").
5 Según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, por "lenguaje" se entiende tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.
6 Artículos 1 (3), 13 (1.b), 55 y 76, junto con el sexo, la raza y la religión.
7 Artículo 2, junto con la raza, el color, el sexo, la religión, la opinión política o de cualquier otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición.
8 Véanse, entre otros, la Estrategia para Todo el Sistema sobre la Paridad de Género, la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad, la Estrategia de Diversidad Geográfica y el Plan de Acción Estratégico para Abordar el Racismo y Promover la Dignidad de Todas las Personas en la Secretaría de las Naciones Unidas.

## Mandato y enfoque

En 2020, la Dependencia Común de Inspección recomendó lo siguiente: “Los órganos legislativos o rectores de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían pedir a los jefes y jefas ejecutivos de sus respectivas organizaciones que aún no lo hayan hecho que preparen un marco normativo estratégico para el multilingüismo, acompañado de directrices administrativas y operacionales para aplicarlo, y que lo presenten para que sea aprobado antes del 31 de diciembre de 2022” (véase JIU/REP/2020/6)[9]. La Asamblea General también había pedido que se elaborara un marco normativo coherente sobre el multilingüismo para toda la Secretaría en 2017 (véase la resolución 71/328) y en 2019 (véase la resolución 73/346), y volvió a hacerlo en 2022 (véase la resolución 76/268).

Aunque la Dependencia Común de Inspección había recomendado que se preparara un marco normativo estratégico, en el conjunto de disposiciones administrativas de las Naciones Unidas no ha habido hasta ahora ningún documento llamado “marco normativo estratégico”, ya que habitualmente las políticas se publican en boletines del Secretario General (serie de documentos ST/SGB)[10]. Así pues, se consideró que lo apropiado era formular un marco estratégico en lugar de un marco normativo estratégico, sobre todo porque el concepto de marco estratégico es más amplio que el de disposición normativa e incluye una visión estratégica que es la que determina la propia política. Por tanto, se presentará primero el Marco Estratégico y después se promulgarán las disposiciones administrativas pertinentes basadas en él bajo la autoridad del Secretario General.

El Marco se preparó bajo la supervisión del Secretario General Adjunto de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias en su calidad de Coordinador para el Multilingüismo, a partir de la labor realizada por un grupo de trabajo creado para tal fin por el Comité de Gestión en 2022 y compuesto por 63 representantes de 49 entidades de la Secretaría. Se recopilaron ideas y aportaciones mediante un examen de los mandatos y la bibliografía pertinentes, encuestas y amplias consultas. En el anexo se dan más detalles al respecto.

9 Antes de presentar el Marco hubo que mantener amplias y laboriosas consultas internas, incluso con las principales partes interesadas, para conceptualizar la visión estratégica que en él se expone, de conformidad con los propósitos, objetivos, valores, políticas y marcos administrativos vigentes de las Naciones Unidas.

10 Véase ST/SGB/2009/4, secc. 3.2 (“También podrán promulgarse boletines del Secretario General relacionados con cualquier otra decisión importante en materia de políticas, si lo decide el Secretario General”).

Sección 2.

# Al servicio de una comunidad internacional multilingüe

Sección 2.

# Al servicio de una comunidad internacional multilingüe

Dos aspectos fundamentales de la labor de las Naciones Unidas son brindar a la comunidad internacional multilingüe una plataforma en la que reunirse para cooperar, colaborar y negociar, y responder a las necesidades de las diversas comunidades locales, pero defendiendo al mismo tiempo los principios de igualdad y eficacia en función del costo. Esto influye en el régimen lingüístico de la Organización y en todos los aspectos de la gestión de talentos, como la planificación de la fuerza de trabajo, la contratación, el aprendizaje y el desarrollo profesional.

## Idiomas oficiales e idiomas de trabajo

Se estima que en el mundo se hablan unas 8.000 lenguas[11], de las que seis (árabe, chino, español, francés, inglés y ruso) han sido adoptadas por la Asamblea General como idiomas oficiales de las Naciones Unidas. Estos son los idiomas que utilizan los órganos y organismos de las Naciones Unidas durante sus actuaciones oficiales y en los que se publica su documentación oficial. Por ejemplo, las versiones de los documentos en esos idiomas se cargan simultáneamente en el Sistema de Archivo de Documentos[12], y la Secretaría tiene el mandato de prestar servicios de interpretación en los seis idiomas para las sesiones de los órganos y organismos de las Naciones Unidas que figuran en el calendario oficial de reuniones[13].

Con el fin de garantizar la eficacia de las comunicaciones internas dentro de las entidades y los lugares de destino y entre ellos, así como entre el personal de la Secretaría, a nivel interno se utilizan solo los idiomas de trabajo, que son menos. Desde que se creó en 1946, la Secretaría tiene el mandato de utilizar dos idiomas de trabajo[14], francés e inglés, mientras que las comisiones regionales adoptan otros idiomas de trabajo que son pertinentes para la zona geográfica de su competencia. La condición de idioma de trabajo implica que el personal debe poder desempeñar sus funciones en uno de ellos, según las necesidades operacionales. Además, la Asamblea General reafirma periódicamente[15] que en los anuncios de vacantes debe especificarse la necesidad de conocer cualquiera de los dos idiomas de trabajo de la Secretaría (es decir, francés o inglés)[16], a

11 Véase www.unesco.org/en/articles/unesco-launches-world-atlas-languages-celebrate-and-protect-linguistic-diversity.
12 Véanse, entre otras, las resoluciones de la Asamblea General sobre el plan de conferencias, la más reciente de las cuales es la resolución 78/245, en particular el párr. 66, así como los párrs. 67 y 68 sobre la publicación simultánea de documentos en los seis idiomas oficiales.
13 Véase el anexo I de la resolución 2 (I) de la Asamblea General, de 1 de febrero de 1946 (mandato original). Véase también, por ejemplo, el artículo 52 del Reglamento de la Asamblea General (A/520/Rev.20) ("Los discursos pronunciados en cualquiera de los seis idiomas de la Asamblea General serán interpretados a los otros cinco").
14 Véase la resolución 2 (I) de la Asamblea General.
15 Por última vez en el párr. 71 de la resolución 76/268, relativa al multilingüismo, y en el párr. 34 de la resolución 77/278, relativa a la gestión de los recursos humanos ("Reafirma la necesidad de respetar la igualdad de los dos idiomas de trabajo de la Secretaría, reafirma también el uso de idiomas de trabajo adicionales en lugares de destino concretos, con arreglo a su mandato, y, a este respecto, solicita al Secretario General que asegure que en los anuncios de vacantes se especifique la necesidad de conocer cualquiera de los dos idiomas de trabajo de la Secretaría, a menos que las funciones del puesto exijan el uso de un idioma de trabajo concreto").
16 Excepto en el caso de las comisiones regionales, que utilizan idiomas de trabajo adicionales.

menos que las funciones del puesto exijan el uso de un idioma de trabajo concreto. Ahora bien, se observa en toda la Secretaría un claro desequilibrio entre el inglés y los demás idiomas oficiales y de trabajo, que la Asamblea General ha señalado en sucesivas resoluciones[17] sobre distintos temas del programa, como también han hecho la Dependencia Común de Inspección[18], la Junta de Auditores[19] y el Secretario General en varias disposiciones administrativas[20].

# Idiomas **oficiales** y **de trabajo** de los órganos principales

## Asamblea General y sus comisiones, subcomisiones y órganos subsidiarios

**Idiomas oficiales y de trabajo:**

Árabe | Chino | Español | Francés | Inglés | Ruso

## Consejo de Seguridad

**Idiomas oficiales y de trabajo:**

Árabe | Chino | Español | Francés | Inglés | Ruso

## Consejo Económico y Social y sus comisiones orgánicas

**Idiomas oficiales:**

Árabe | Chino | Español | Francés | Inglés | Ruso

**Idiomas de trabajo:**

Español | Francés | Inglés

## Consejo de Administración Fiduciaria

**Idiomas oficiales:**

Árabe | Chino | Español | Francés | Inglés | Ruso

**Idiomas de trabajo:**

Francés | Inglés

## Secretaría

**Idiomas de trabajo:**

Francés | Inglés

## Corte Internacional de Justicia

**Idiomas oficiales y de trabajo:**

Francés | Inglés

17 Sobre las cuestiones relativas a la información, el multilingüismo, el plan de conferencias y la cooperación entre las Naciones Unidas y la Organización Internacional de la Francofonía.
18 Véanse en particular JIU/REP/2002/11 y JIU/REP/2011/4.
19 Véase A/63/5 (Vol.I).
20 En particular los boletines del Secretario General ST/SGB/201, de 8 de julio de 1983, y ST/SGB/212, de 24 de septiembre de 1985, que tratan sobre el uso de los idiomas de trabajo de la Secretaría.

La Secretaría presta apoyo a las reuniones y deliberaciones multilaterales y desempeña un papel fundamental en la redacción, la aplicación y el seguimiento de políticas a escala mundial, regional o local. De ahí que la Organización necesite consultar y procesar información procedente de gran número de ubicaciones geográficas y contextos culturales. Además, necesita ofrecer información en muchos idiomas para llegar a sus públicos destinatarios. Estas tareas requieren capacidad para comprender, analizar y procesar información en distintos idiomas, incluso no oficiales, según las necesidades operacionales.

Dado que el lenguaje está presente, de un modo u otro, en todos los aspectos de las comunicaciones internas y externas de las Naciones Unidas, el impacto y el desempeño de la Secretaría se ven afectados por los idiomas que utiliza o que no utiliza su personal.

La labor de la Organización también requiere capacidad para transmitir información a públicos lingüísticamente diversos y crear productos en diferentes idiomas. Los idiomas oficiales desempeñan un papel destacado en este sentido, sobre todo en la gestión de conferencias. De hecho, por razones prácticas y financieras, la Secretaría se limita a utilizar los idiomas oficiales para la documentación y las deliberaciones intergubernamentales y los idiomas de trabajo establecidos por mandato para las comunicaciones internas. Sin embargo, también se necesitan otras competencias y capacidades lingüísticas para responder a las expectativas de los diversos públicos de la Organización en otros contextos, y se espera que la Secretaría satisfaga esas necesidades en materia de idiomas, ya sea indirectamente, mediante servicios de interpretación y traducción prestados por profesionales cualificados o con la ayuda de herramientas lingüísticas, o directamente, mediante los conocimientos de idiomas del personal en las dependencias pertinentes. De hecho, los intercambios directos con las partes interesadas y las comunidades que tienen lugar gracias a los conocimientos de idiomas de cada persona son un factor que contribuye a establecer sólidas relaciones de trabajo basadas en la confianza y el entendimiento mutuos y que la Asamblea General considera esenciales[21]. **La capacidad del personal de la Secretaría para comunicarse eficazmente en más de un idioma tiene, por tanto, un valor indiscutible**, ya que facilita una mejor interacción con las partes interesadas y las comunidades locales y una colaboración más estrecha con personas y grupos de diversas culturas.

21 Véanse, por ejemplo, la resolución 71/263 , relativa a la gestión de los recursos humanos, párr. 11 (“Reconoce que la interacción de las Naciones Unidas con la población local en el terreno es esencial y que los conocimientos de idiomas constituyen un elemento importante de los procesos de selección y capacitación, y, en consecuencia, afirma que el correcto dominio del idioma oficial o los idiomas oficiales que se hablen en el país de residencia debe tenerse en cuenta como una ventaja adicional en esos procesos”), y las resoluciones posteriores sobre el multilingüismo.

## 1946

### 1 DE FEBRERO

**Chino** **Español** **Francés** **Inglés** **Ruso**

Idiomas oficiales de las Naciones Unidas (excepto la Corte Internacional de Justicia)
Resolución 2 (I)

**Francés** **Inglés**

Idiomas de trabajo de las Naciones Unidas
Resolución 2 (I)

### 24 DE JUNIO

**Chino** **Español** **Francés** **Inglés** **Ruso**

Idiomas oficiales del Consejo de Seguridad
Reglamento Provisional

**Francés** **Inglés**

Idiomas de trabajo del Consejo de Seguridad
Reglamento Provisional

## 1948

### 7 DE DICIEMBRE

**Español**

Idioma de trabajo de la Asamblea General
Resolución 247 (III)

## 1968

### 21 DE DICIEMBRE

**Ruso**

Idioma de trabajo de la Asamblea General
Resolución 2479 (XXIII)

## 1969

### 24 DE ENERO

**Español** **Ruso**

Idiomas de trabajo del Consejo de Seguridad
Resolución 263

## 1973

### 18 DE DICIEMBRE

**Árabe**

Idioma oficial y de trabajo de la Asamblea General
Resolución 3190 (XXVIII)

**Chino**

Idioma de trabajo de la Asamblea General
Resolución 3189 (XXVIII)

## 1974

### 17 DE ENERO

**Chino**

Idioma de trabajo del Consejo de Seguridad
Resolución 345

## 1980

### 17 DE DICIEMBRE

**Árabe**

Idioma oficial y de trabajo de los órganos subsidiarios de la Asamblea General
Resolución 35/219 A

## 1982

### 15 DE ABRIL

**Árabe**

Idioma oficial del Consejo Económico y Social
Decisión 1982/147

### 21 DE DICIEMBRE

**Árabe**

Idioma oficial y de trabajo del Consejo de Seguridad
Resolución 528

**Fuente:** Naciones Unidas, Biblioteca Dag Hammarskjöld, *Multilingualism at the United Nations* (Nueva York, 2023), disponible en www.un.org/en/library/whyitmatters.

## Un personal multilingüe para un mundo multilingüe

El personal de la Secretaría es mucho más multilingüe de lo que parecería indicar el régimen de idiomas oficiales y de trabajo de las Naciones Unidas. La Organización está decidida a cumplir su mandato sobre la distribución geográfica equitativa para los puestos sujetos a distribución geográfica e incluir en los intervalos convenientes a todos los Estados Miembros que no tienen representación o están infrarrepresentados, por lo que promueve una representación inclusiva y diversa de todos los orígenes geográficos[22] conforme al Artículo 101 de la Carta, que establece que "la consideración primordial que se tendrá en cuenta al nombrar al personal de la Secretaría [...] es la necesidad de asegurar el más alto grado de eficiencia, competencia e integridad" y que "se dará debida consideración también a la importancia de contratar al personal en forma de que haya la más amplia representación geográfica posible". En consecuencia, la fuerza de trabajo de la Secretaría refleja la diversidad de los pueblos a los que presta servicios, incluida su considerable diversidad lingüística. Por ejemplo, en la encuesta del personal sobre el multilingüismo[23] realizada en 2022 se mencionaron más de 200 lenguas maternas distintas, más de la mitad de las personas encuestadas afirmaron que hablaban bien al menos tres idiomas, otra tercera parte (39 %) dijo que hablaba bien al menos dos idiomas, y únicamente el 9 % indicó que solo hablaba bien un idioma[24]. **Esta situación crea tanto oportunidades como retos para la Secretaría**. Los conocimientos de otros idiomas aparte de los oficiales constituyen un valioso activo, pues en muchos lugares de destino sobre el terreno el personal que domina el idioma o los idiomas locales es fundamental para interactuar con las partes interesadas locales y las autoridades nacionales. **Por otro lado, para ajustar los conocimientos de idiomas de una fuerza de trabajo diversa a las necesidades de los clientes lingüísticamente diversos, se requieren iniciativas institucionales coordinadas basadas en las necesidades operacionales, medidas específicas y procedimientos eficaces de seguimiento.**

Para que las comunicaciones externas de la Organización sean eficaces, los conocimientos de idiomas de su personal deben ajustarse a las necesidades de los públicos destinatarios mundiales, regionales, nacionales o locales, pero teniendo debidamente en cuenta los regímenes lingüísticos establecidos por mandato.

22 Aunque la distribución geográfica equitativa no se aplica al personal lingüístico, de conformidad con los mandatos de la Asamblea General se realizan actividades específicas de extensión para subsanar el gran déficit de candidatos cualificados procedentes de África y de América Latina y el Caribe.

23 En la encuesta participaron un total de 3.476 miembros del personal de la Secretaría (el 9,5 % del personal).

24 Aunque la pregunta sirve para determinar el carácter multilingüe del personal, no implica necesariamente que sus competencias lingüísticas sean pertinentes para las tareas de cada persona o que la Organización las utilice.

**Figura 1.** Conocimientos de idiomas del personal de la Secretaría (encuesta del personal sobre el multilingüismo, 2022)

9 %
Hablo bien
**1 idioma**

39 %
Hablo bien
**2 idiomas**

52 %
Hablo bien
**3 idiomas**
(o más)

## Diversidad lingüística y posibles desventajas derivadas del idioma

La diversidad lingüística de la Secretaría tiene tres dimensiones: la Secretaría opera en un entorno mundial de gran diversidad lingüística, emplea a unas 37.000 personas[25] que tienen distintas lenguas de origen y trabaja en lugares de destino con sus propias realidades lingüísticas. Responder a la diversidad lingüística de los contextos en los que trabaja y **gestionar efectivamente la diversidad lingüística de su personal son cruciales para el cumplimiento eficaz y eficiente de los mandatos de la Secretaría y para garantizar un entorno de trabajo diverso, justo e inclusivo.**

El lenguaje es una herramienta esencial para la comunicación humana, por lo que desempeña un papel crucial en la creación de vínculos sociales, culturales y económicos. Por ello, el nexo de unión de las comunidades suele ser el idioma que comparten, el cual sirve en general como indicador de pertenencia a la comunidad y en muchos casos guarda además una estrecha relación con el origen étnico o nacional. A su vez, esto hace que con frecuencia otros atributos de la diversidad también puedan verse afectados por sesgos lingüísticos y viceversa. En todas las actividades de la Secretaría, ya sea sobre el terreno o en el lugar de trabajo, **hay que procurar que las medidas destinadas a lograr la eficacia institucional y comunicativa no generen de forma involuntaria o inadvertida desventajas ni sesgos derivados del idioma.**

25 Además, la Organización contrata a personal que no es de plantilla, como pasantes, voluntarios de las Naciones Unidas y consultores. El presente Marco no se aplica a ese tipo de personal.

**El idioma como posible causa de discriminación**

"Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición".

*Declaración Universal de Derechos Humanos, art. 2*

Por ejemplo, la expectativa de que las comunidades locales se adapten a los idiomas de trabajo dominantes puede generar desequilibrios de poder que menoscaban la participación activa, empoderamiento o agencia de los interlocutores locales. También puede mermar la capacidad de la Organización para que se la escuche, comprenda y acepte plenamente a nivel local o dañar su credibilidad y reputación.

Por otra parte, en el lugar de trabajo, la lengua de origen de una persona puede suponer una desventaja por distintos motivos:

- Algunas personas aprendieron a hablar un idioma concreto al poco de nacer o durante sus primeros años escolares como lengua principal de enseñanza, mientras que otras no empezaron a aprenderla o utilizarla hasta la edad adulta, por lo que tienen distintos niveles y tipos de competencia en ese idioma.
- Dependiendo de la distancia lingüística entre la lengua materna (o principal) de la persona y el idioma o los idiomas que se utilizan en el trabajo –es decir, el grado de similitud del vocabulario, la gramática, el sistema de escritura, la fonética y otros aspectos–, puede ser muy distinto el esfuerzo que necesita hacer cada persona para aprender y utilizar determinado idioma.
- Aprender otro idioma entraña un esfuerzo que puede impedir a la persona adquirir otros conocimientos importantes, por lo que quienes ya lo dominan llevan ventaja en cuanto a oportunidades, ya que no tienen que dedicar la misma cantidad de tiempo y esfuerzo a aprender otro idioma hasta alcanzar el mismo nivel de competencia.

Las políticas de multilingüismo de las Naciones Unidas deben aspirar a prevenir y contrarrestar las barreras y los sesgos lingüísticos entre tres grupos principales:

- Los Estados Miembros, por la diversidad de sus idiomas oficiales
- Los clientes, los usuarios y los públicos destinatarios, por la diversidad de sus necesidades lingüísticas
- El personal de la Secretaría, teniendo en cuenta su lengua de origen y sus conocimientos de idiomas

## Competencias lingüísticas y necesidades de aprendizaje de idiomas

Dado que la globalización y la interconexión del mundo van en aumento, los conocimientos de idiomas son cada vez más esenciales en la Secretaría. **La inversión en competencias lingüísticas** amplía las oportunidades de desarrollo profesional y **reporta beneficios tangibles a la Organización**, ya que permite al personal trabajar en distintos países y lugares de destino con requisitos lingüísticos concretos, lo cual contribuye a los objetivos de la política de movilidad[26] y a una ejecución más eficaz de los mandatos. Además, aprender un nuevo idioma puede ser una experiencia enriquecedora para el personal, pues favorece su crecimiento como seres humanos y el desarrollo de sus competencias.

Los conocimientos de idiomas reportan beneficios tanto directos como indirectos, puesto que el lenguaje ya es de por sí una competencia que, entre otras cosas, se necesita para interactuar con los clientes y otras partes interesadas, comprender información lingüística, como documentos escritos y declaraciones orales, y elaborar productos (por ejemplo, comunicados de prensa, declaraciones, informes y contenido para los medios sociales). También es un medio de comunicación que hace posible la colaboración entre dependencias y se utiliza para evaluar otras cualificaciones del personal y los candidatos, como las competencias sustantivas, los valores y comportamientos, e incluso la experiencia.

En una organización que diseña e implementa estrategias de recursos humanos y está introduciendo un requisito de movilidad para las personas recién contratadas, las evaluaciones de las necesidades de aprendizaje de idiomas no solo deben abordar las carencias que en ese momento tiene una persona o un puesto, sino también prever la probable evolución futura de esas necesidades en la organización o entidad. Esto permitirá respaldar los esfuerzos por aplicar la política de movilidad y facilitará una planificación eficaz y fluida de la fuerza de trabajo. En este sentido, **la capacidad de obtener datos sobre los conocimientos de idiomas del personal, en función de las necesidades, puede servir para detectar los recursos lingüísticos disponibles, anticiparse a las carencias actuales y previstas y fundamentar las estrategias de contratación y capacitación, según sea necesario.**

## Consideraciones lingüísticas de partida

Para que la Secretaría funcione con eficiencia y cumpla sus mandatos con eficacia, ha de tener debidamente en cuenta en todas sus actividades de contratación y capacitación las competencias lingüísticas y las necesidades de aprendizaje de idiomas. Además, puesto que el uso de idiomas afecta a la manera en que la Organización interactúa y establece alianzas de trabajo con las partes interesadas y a la percepción que de ella tienen las personas sobre el terreno y a nivel mundial, **los idiomas deben ser una consideración de partida al diseñar cualquier nuevo proceso de trabajo.** Algunas de las cuestiones que hay que tener en cuenta en la etapa de diseño son las siguientes:

- ¿Qué idiomas cabe esperar que utilicen los clientes, los asociados, el personal o los posibles proveedores de las Naciones Unidas en el nuevo proceso de trabajo?

26 Instrucción administrativa ST/AI/2023/3.

- ¿En qué idioma o idiomas se atendería mejor a los clientes?
- ¿En qué idioma o idiomas sería ideal que se redactaran los documentos?
- ¿Se necesitarán servicios de traducción e interpretación? En caso afirmativo, ¿de qué idiomas y a cuáles? En caso negativo, ¿qué idioma o idiomas se utilizarán para la comunicación interna y externa?
- ¿En qué medida se ajustan los conocimientos de idiomas del personal participante a los requisitos del nuevo proceso?
- ¿Se tienen en cuenta los conocimientos de idiomas necesarios en los correspondientes procesos de contratación?
- ¿Cómo se satisfarán las posibles necesidades de aprendizaje de idiomas?
- ¿Qué grado de eficacia en función del costo tiene el enfoque propuesto para cumplir los requisitos lingüísticos del proceso?
- ¿Se han presupuestado correctamente los costos que entrañará garantizar las comunicaciones multilingües necesarias?

Sección 3.

# Multilingüismo: retos y oportunidades

Sección 3.

# Multilingüismo: retos y oportunidades

En 2022 se realizó un examen exhaustivo del multilingüismo en las Naciones Unidas analizando los mandatos, las políticas, los reglamentos, las prácticas y las recomendaciones de los órganos de supervisión vigentes, así como la información recibida de las entidades y el personal de la Secretaría[27]. A continuación se exponen, agrupadas por temas, las principales conclusiones, que ponen de manifiesto el carácter multilingüe de las operaciones y el personal de la Organización, así como los aspectos que se pueden mejorar y las oportunidades de hacerlo.

## El multilingüismo en acción

Las Naciones Unidas utilizan múltiples plataformas, tanto digitales como tradicionales, para fomentar el apoyo a sus objetivos, sus propósitos y su labor en los tres pilares de la paz y la seguridad, el desarrollo y los derechos humanos. Millones de personas reciben así información fiable y objetiva, junto con un mensaje de inclusividad para que tanto el público, como la sociedad civil, el sector privado y los Estados Miembros participen en las actividades de las Naciones Unidas. El principio del multilingüismo permite a la Organización extender su impacto a todos los rincones del planeta. Por ejemplo, los centros de información de las Naciones Unidas están presentes en todo el mundo con 59 oficinas que cubren 139 países, traducen o producen material en 134 idiomas e imparten orientación en materia de comunicaciones sobre la labor de las Naciones Unidas al público local. Sus cuentas en los medios sociales llegan a unos 32 millones de personas[28].

Por su parte, las operaciones de gestión de conferencias de la Secretaría siguen garantizando la prestación fluida de servicios de conferencias para los procesos intergubernamentales de forma coordinada a escala mundial, con arreglo a los mandatos establecidos por la Asamblea General en sus resoluciones sobre el plan de conferencias, y sus principios son la orientación al cliente, la eficacia en función del costo y la gran calidad de los servicios, junto con la accesibilidad de los servicios y la sostenibilidad de sus operaciones. Por ejemplo, en 2022 se logró plenamente la publicación simultánea de los documentos en los idiomas oficiales establecidos por mandato. Además, se tradujeron 243 millones de palabras y se prestaron servicios de interpretación simultánea en 21.511 reuniones[29].

La Asamblea General ha fijado algunos principios generales, como “la importancia fundamental que tiene la igualdad de los seis idiomas oficiales”[30]. Ahora bien, este principio de igualdad de trato se aplica estrictamente a los productos que están sujetos por mandato a plazos y directrices de presentación, procesamiento y publicación, como los informes oficiales, las declaraciones

27 La metodología se describe en el anexo.
28 Véase https://www.un.org/es/department-of-global-communications/worldwide/united-nations-information-centres.
29 Véase el informe más reciente del Secretario General sobre el plan de conferencias (A/78/96).
30 La Asamblea General lo reiteró por última vez en su resolución 76/268, relativa al multilingüismo.

del Secretario General y la interpretación en las reuniones de órganos de las Naciones Unidas. Para otros productos, como han señalado muchas entidades, no existen mandatos concretos, y tampoco hay orientaciones —ni recursos específicos– que permitan satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes en cuanto al idioma de comunicación, ya sea a nivel mundial o local. Como resultado de ello, las tareas de traducción y localización suelen ser realizadas por personal sin formación y a veces se encargan a voluntarios externos o donantes.

La capacidad de la Secretaría para procesar, en igualdad de condiciones, fuentes de información en los seis idiomas oficiales también puede verse afectada por las notables disparidades entre esos idiomas que ha observado la Asamblea General en los requisitos lingüísticos de los anuncios de vacantes[31].

## Celebraciones del **multilingüismo**

Los días de los idiomas se establecieron en 2010 para reconocer la importancia del multilingüismo y la diversidad cultural y promover la igualdad de los idiomas oficiales en toda la Organización. Los lugares de destino celebran seis días, uno por cada idioma oficial.

El objetivo de los días de los idiomas es entretener e informar para aumentar el conocimiento y el respeto de la historia, la cultura y los logros de cada idioma dentro de la comunidad de las Naciones Unidas.

Otras celebraciones dedicadas al multilingüismo son el Día Internacional de la Lengua Materna (21 de febrero) y el Día Internacional de la Traducción (30 de septiembre, de conformidad con la resolución 71/288).

### Días de los idiomas

31 Resolución 76/268, párr. 72 (“Observa las importantes disparidades entre los idiomas oficiales que presentan los requisitos lingüísticos de las vacantes publicadas en Inspira, alienta el desarrollo de las directrices sobre el establecimiento de requisitos lingüísticos y su aplicación a futuras vacantes, y solicita al Secretario General que informe al respecto en su septuagésimo octavo período de sesiones”).

En cuanto a los idiomas locales, la Asamblea General ha reconocido la importancia de comunicarse con la población sobre el terreno y ha afirmado que el buen dominio del idioma o los idiomas oficiales hablados en el país de residencia es una ventaja[32]. Las misiones sobre el terreno deben ser capaces de interactuar con las poblaciones locales para prestarles mejores servicios, para lo cual se necesitan buenos conocimientos lingüísticos, incluso, si procede, en idiomas distintos de los de trabajo. La mayoría de las misiones sobre el terreno operan en un entorno donde se usan habitualmente uno o varios idiomas de las Naciones Unidas, como es el caso del árabe en África Septentrional y Asia Occidental o del español en América Latina. Los idiomas predominantes en cada región se utilizan para fines muy diversos. Por ejemplo, pueden ser los idiomas procedimentales de las reuniones, a menudo junto con uno de los idiomas de trabajo de la Secretaría (francés e inglés) o con ambos. También son importantes al interactuar con interlocutores locales, como las autoridades, la sociedad civil, los proveedores y el personal contratado localmente. No obstante, el análisis cualitativo reveló que el personal con responsabilidades clave no siempre conocía bien los idiomas oficiales predominantes a nivel regional o local y que no se exigía sistemáticamente dominar esos idiomas en el momento de la contratación. Esto puede dar lugar a problemas operacionales, falta de eficiencia y considerables gastos en servicios de traducción o interpretación.

## El multilingüismo y el Marco de Valores y Comportamientos de las Naciones Unidas

El Marco de Valores y Comportamientos de las Naciones Unidas aplicable en toda la Secretaría, que se presentó en 2021, es la base de una cultura institucional que es a la vez actual y de elevadas miras. El multilingüismo forma parte del Marco, en concreto del valor “inclusión”, pues se reconoce que es uno de los valores básicos de la Organización que contribuye al logro de los objetivos de las Naciones Unidas enunciados en el Artículo 1 de la Carta.

Dentro de los valores, el Marco subraya explícitamente la necesidad de “respetar los compromisos de las Naciones Unidas en materia de multilingüismo a fin de crear un entorno de trabajo propicio para todos”, “tomar medidas para mitigar los propios sesgos, estereotipos e ideas preconcebidas sobre otros idiomas” y “trabajar eficazmente con las personas independientemente de su idioma”. Además, se hace especial hincapié en la necesidad de “esforzarse por conocer e incorporar diversas perspectivas, maneras de pensar, experiencias y opiniones al adoptar decisiones”, “asumir la responsabilidad de comprender los factores que contribuyen a la exclusión y crear un entorno de trabajo en el que todos puedan desarrollar su potencial” y “demostrar sensibilidad hacia las diferencias entre culturas y ser conscientes de la percepción que pueden tener otras culturas de ciertos actos y comportamientos”, todo lo cual requiere indirectamente poseer suficientes competencias lingüísticas para poder acceder a una amplia gama de fuentes y entender las diferencias culturales.

En el Marco también se menciona el idioma como un posible factor en el abuso de poder (“No abusar del poder, los privilegios ni la autoridad por motivos como [...] el idioma”). Además, se hace una referencia indirecta al idioma cuando se dice que es necesario “reconocer la complejidad de los contextos locales y el valor de los conocimientos locales, incorporándolos en la toma de decisiones”, lo que implícitamente requiere suficiente competencia lingüística para comprender mejor cada realidad local.

32 Véase, por ejemplo, la resolución 71/263, párr. 11.

Los conocimientos de idiomas también desempeñan un papel fundamental en el comportamiento que se espera del personal según el Marco. Para "conectar y colaborar" eficazmente, se invita al personal de todas las categorías a "buscar oportunidades de colaboración con otras personas, utilizando al máximo las competencias lingüísticas"; y para "obtener resultados con impacto positivo", se les invita a "aprovechar [...] las competencias lingüísticas para obtener resultados y maximizar el impacto". En el apartado "Aprendizaje y desarrollo" se pide a todo el personal que "demuestre su compromiso con el aprendizaje de idiomas y el multilingüismo" y, al personal directivo superior, que "promueva oportunidades de aprendizaje que contribuyan al desarrollo de una plantilla ágil, multidisciplinar, basada en valores y multilingüe y proporcione recursos para ello". Además, aunque en el apartado "Análisis y planificación" no se mencionan expresamente las competencias lingüísticas, todo el personal las necesitará para "recopilar, analizar y evaluar datos procedentes de una amplia y diversa gama de fuentes fidedignas para definir cada problema y fundamentar la adopción de decisiones con base empírica".

# El multilingüismo en el lugar de trabajo

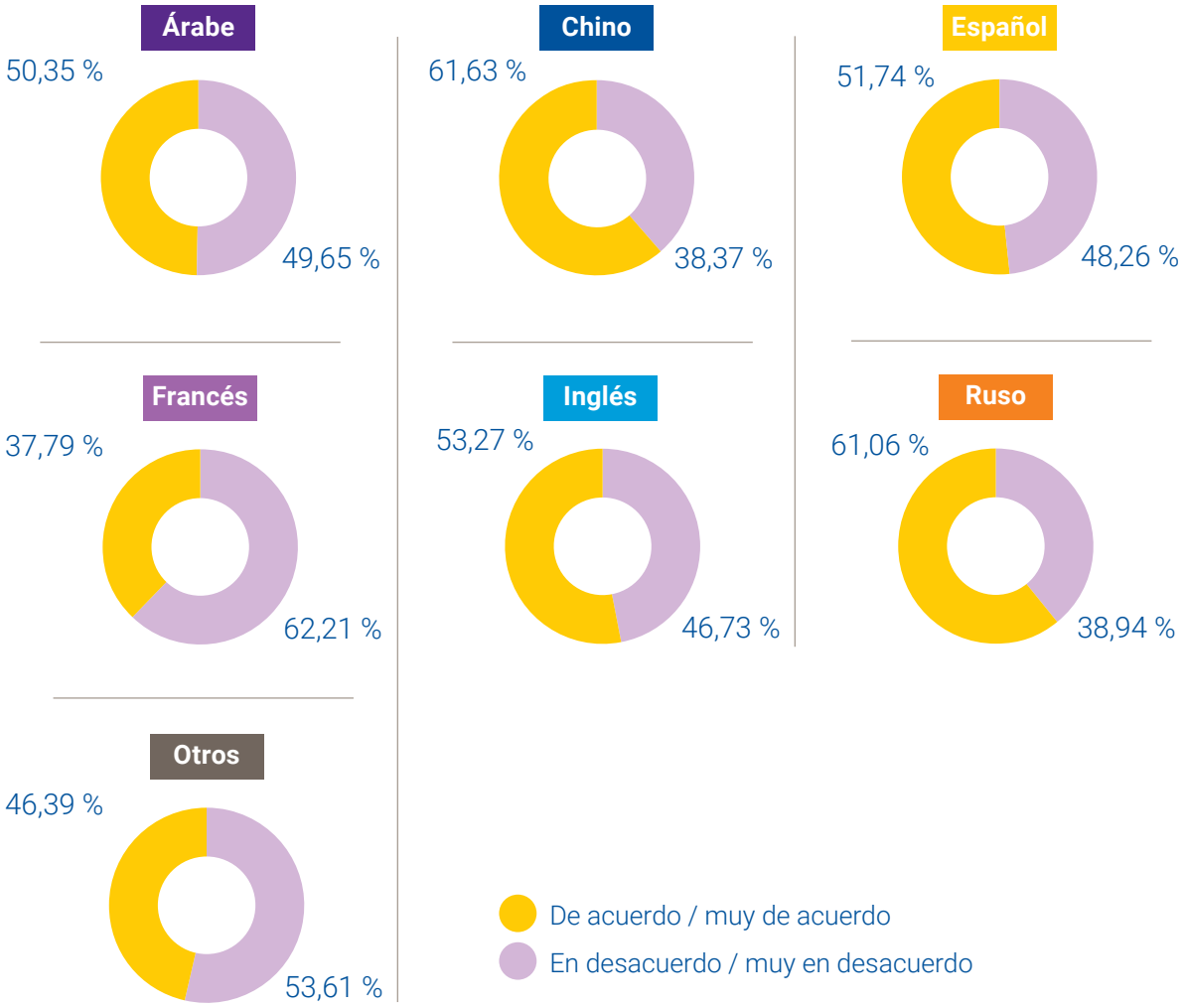
## Idiomas de trabajo

La Asamblea General ha reafirmado en repetidas ocasiones la necesidad de respetar la igualdad entre los dos idiomas de trabajo de la Secretaría, pero insistiendo también en el uso de otros idiomas de trabajo en lugares de destino concretos, con arreglo a los mandatos pertinentes (por ejemplo, en las comisiones regionales)[33]. En 1985, el Secretario General, en su boletín ST/SGB/212 sobre el uso de los idiomas de trabajo, subrayó una vez más la importancia que concedía a garantizar el equilibrio lingüístico entre los miembros del personal de la Secretaría y reiteró la política de la Secretaría sobre el uso de sus idiomas de trabajo, señalando que, si bien estaba bien establecida, no se ponía plenamente en práctica.

Son notables las disparidades en los anuncios de vacantes: por ejemplo, en 2019 el 94,8 % de las vacantes publicadas en Inspira, el portal de contratación de la Organización, exigían inglés, mientras que el 11,4 % exigían francés[34]. La encuesta del personal sobre el multilingüismo realizada en 2022 también reveló importantes diferencias en las percepciones a este respecto. Por ejemplo, los encuestados que indicaron que el francés era su idioma principal fueron el grupo lingüístico que más dijo estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con la afirmación siguiente: "En la ONU, tengo libertad para trabajar en cualquiera de los idiomas de trabajo de mi entidad (francés o inglés u otros idiomas de trabajo de las comisiones regionales)" (véase la figura 2). Estas conclusiones coinciden con las de las encuestas cualitativas realizadas durante las reuniones bilaterales con algunas entidades de la Secretaría (véase el anexo). En cuanto a la igualdad de trato de las solicitudes independientemente del idioma de trabajo en que se presenten, se indicó que el hecho de que los directivos contratantes no siempre tuvieran suficientes conocimientos lingüístico era un obstáculo.

33 Véanse, entre otras, las resoluciones 76/268 y 77/278.
34 Véase A/75/798.

**Figura 2.** Respuestas a la afirmación "En la ONU, tengo libertad para trabajar en cualquiera de los idiomas de trabajo de mi entidad (francés o inglés u otros idiomas de trabajo de las comisiones regionales)": distribución por idioma principal de quienes respondieron (encuesta del personal sobre el multilingüismo, 2022)



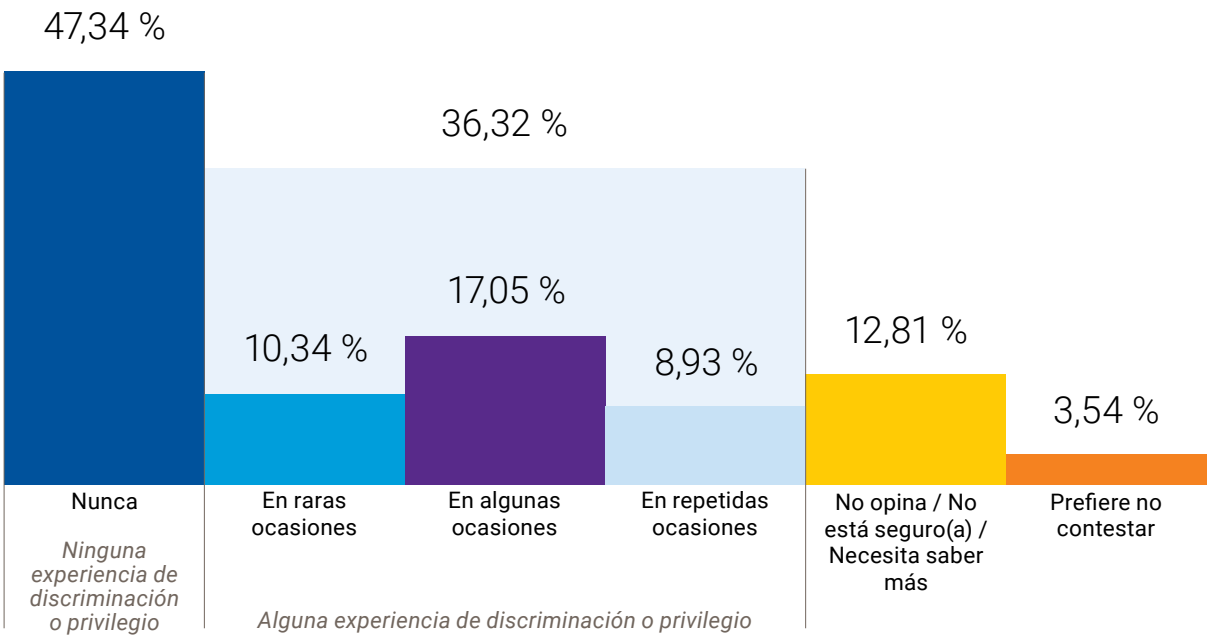

## Igualdad de oportunidades, inclusión y sesgos lingüísticos

Los datos cuantitativos y cualitativos recopilados durante la elaboración del presente Marco Estratégico indican posibles aspectos preocupantes en cuanto a la diversidad y la inclusión lingüísticas. Por ejemplo, casi un tercio de quienes respondieron a la encuesta del personal sobre el multilingüismo de 2022 dijeron estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con las afirmaciones siguientes: "En la ONU, quienes solicitan empleo tienen las mismas oportunidades, independientemente de su lengua de origen, siempre que cumplan los requisitos del puesto" y "En la ONU, todo el personal tiene las mismas oportunidades de ascender, independientemente de su lengua de origen, siempre que cumpla los requisitos del puesto".

**Figura 3.** Valoración de ocho afirmaciones sobre la diversidad y la inclusión lingüísticas en las Naciones Unidas (encuesta del personal sobre el multilingüismo, 2022)

En total, un 36,3 % de los encuestados afirmaron además que habían experimentado o presenciado situaciones de discriminación, desventaja o prejuicio a causa del idioma o el acento, o situaciones de privilegio o trato preferente a causa del idioma o el acento, y casi un 9 % afirmó que había tenido tales experiencias en más de una ocasión.

**Figura 4.** Experiencias de discriminación, desventaja o prejuicio a causa del idioma o el acento, o de privilegio o trato preferente a causa del idioma o el acento (encuesta del personal sobre el multilingüismo, 2022)




El inglés no solo figura como requisito en casi todos los anuncios de vacantes (a diferencia de los demás idiomas de trabajo u oficiales), sino que los procesos de selección del personal, incluidas las entrevistas, también suelen realizarse en inglés, según las consultas mantenidas en los subgrupos temáticos y las reuniones bilaterales. Esto quiere decir que el inglés es por lo general el medio de comunicación utilizado para determinar si los candidatos cumplen los criterios de admisibilidad o idoneidad. Esto puede favorecer involuntariamente a los solicitantes cuyo idioma principal es el inglés, a pesar de que los requisitos lingüísticos se fijan teniendo en cuenta las funciones del puesto.

El 33 % y el 31 % de quienes respondieron a la encuesta del personal sobre el multilingüismo realizada en 2022 señalaron, respectivamente, que percibían un trato desigual de los solicitantes y el personal dependiendo de su perfil lingüístico. Además, el 15 % de los encuestados declararon que no podían pedir ayuda para resolver conflictos laborales en el idioma de trabajo que preferían utilizar.

# Multilingüismo y gestión de los recursos humanos

Al leer las conclusiones que aquí se exponen hay que tener en cuenta que en 2023 se inició un proyecto para que los directivos contratantes pudieran armonizar los requisitos lingüísticos de los anuncios de vacantes y las evaluaciones lingüísticas de los procesos de contratación con el Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas y contribuir así a que el sistema de selección de personal fuera más eficaz, justo y eficiente. Además, se estaba llevando a cabo un análisis exhaustivo de los puestos de trabajo para actualizar responsabilidades y funciones, así como los correspondientes requisitos en cuanto a capacidades y competencias, incluidos los conocimientos lingüísticos.

## Requisitos lingüísticos en los anuncios de vacantes

Cuando se hizo la revisión bibliográfica, se observó que faltaba coherencia en la forma de reflejar los requisitos lingüísticos en los anuncios de vacantes, por lo que era necesario establecer métodos estandarizados y fáciles de aplicar que fueran de uso habitual en el sector para determinar esos requisitos, en consonancia con el Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas[35], que estaba a punto de publicarse. Por ejemplo, los descriptores de la competencia lingüística no estaban claramente definidos y variaban considerablemente según las vacantes, las familias de puestos o las entidades. Además, eran minoría los anuncios de vacantes que cumplían estrictamente las directrices vigentes de la Asamblea General sobre los requisitos lingüísticos[36].

**Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas (extracto de ST/SGB/2023/2)**

"El Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas tiene por objeto dar más coherencia a la forma en que se adquieren, evalúan y certifican los conocimientos lingüísticos en el conjunto de la Secretaría. Con la adopción del Marco se pretende ayudar a abordar con más eficiencia los conocimientos lingüísticos del personal en todos los aspectos de la gestión de talentos (como la planificación de la fuerza de trabajo, la contratación, el aprendizaje y el desarrollo profesional) fijando un modelo común de aprendizaje de idiomas para el personal y criterios comunes de evaluación para aumentar la fiabilidad y validez del proceso de evaluación y certificación y, así, dar un trato más igualitario a los idiomas y reconocer mejor los conocimientos lingüísticos del personal de la Secretaría".

35 El boletín del Secretario General titulado "Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas y niveles de competencia lingüística de las Naciones Unidas" (ST/SGB/2023/2) se promulgó en abril de 2023.
36 Resolución 71/263, párrs. 10 y 11.

## Evaluación de los conocimientos lingüísticos durante la selección de personal

La revisión bibliográfica y el proceso de consulta revelaron que se necesitaba un procedimiento estandarizado para toda la Secretaría[37] que garantizara una evaluación coherente de los conocimientos lingüísticos. Según la encuesta del personal sobre el multilingüismo realizada en 2022, las entrevistas de selección por competencias eran el método más utilizado por los directivos contratantes para evaluar los conocimientos lingüísticos, especialmente cuando el idioma no era el inglés. La fiabilidad de tales evaluaciones es, pues, dudosa, ya que no existen métodos comunes (como criterios y tablas de puntuación) para evaluar la competencia de los solicitantes con exactitud, coherencia y sutileza. Se necesitan orientaciones que ayuden a los directivos contratantes a fijar de modo más sistemático y objetivo los requisitos lingüísticos mínimos de las vacantes y asegurarse de que la composición de los paneles de entrevistas se refleje los idiomas indicados en los anuncios de vacantes[38]. Además, las entrevistas sirven, como máximo, para evaluar la dimensión oral de las competencias lingüísticas (es decir, comprensión y expresión orales), mientras que las funciones del puesto pueden requerir competencias específicas de expresión y comprensión escritas.

En el ámbito del programa de selección de personal 2.0, la Oficina de Recursos Humanos empezó en 2023 a armonizar los requisitos lingüísticos y las evaluaciones lingüísticas con el Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas, a fin de contribuir a que el sistema de selección de personal fuera más eficaz, justo y eficiente. Los objetivos específicos del proyecto son los siguientes: *a*) determinar los requisitos lingüísticos a partir de las funciones del puesto, como ha solicitado la Asamblea General; *b*) armonizar los requisitos lingüísticos con el Marco para los Idiomas; *c*) verificar los conocimientos de idiomas de los solicitantes comparándolos con los requisitos lingüísticos de cada vacante por medio del Marco para los Idiomas; y *d*) ayudar a los solicitantes a indicar con exactitud su nivel de competencia lingüística utilizando el Marco para los Idiomas.

## Representación geográfica y orientación al cliente

Para cumplir sus mandatos, las Naciones Unidas necesitan que el personal tenga las competencias adecuadas (incluidos conocimientos especializados y lingüísticos) en cada momento y lugar. Además, la Organización debe cumplir sus objetivos de diversidad, que incluyen la diversidad geográfica de su personal. Sin embargo, el conocimiento de los idiomas oficiales, por ejemplo, no es igual en todos los Estados Miembros y este desequilibrio puede crear un conflicto entre el imperativo de prestar servicios a los clientes de la Organización y el objetivo de lograr la representación geográfica, dependiendo del entorno donde operen las Naciones Unidas, que cambia constantemente a medida que se abren y cierran misiones sobre el terreno. Habría que establecer sistemas para recopilar datos que permitan determinar si los requisitos lingüísticos pueden interferir en la representación geográfica y de qué manera, y hacer esfuerzos para mitigar ese riesgo.

37 Excepto en el caso de los concursos para puestos lingüísticos, en los que se evalúan de forma sistemática las competencias técnicas de los candidatos (por ejemplo traducción, edición, redacción de resúmenes o interpretación).

38 En virtud de la resolución 76/268 de la Asamblea General, párr. 84 ("Invita al Secretario General a que, al determinar la composición de los paneles de entrevistas para contratar a personal de las Naciones Unidas, adopte las medidas apropiadas para tener en cuenta las particularidades lingüísticas indicadas en las vacantes, observa la dificultad de constituir paneles cuyos miembros dominen el idioma adicional y a ese respecto invita al Secretario General a que considere la posibilidad de resolver esta cuestión a mediano plazo").

## Formación lingüística

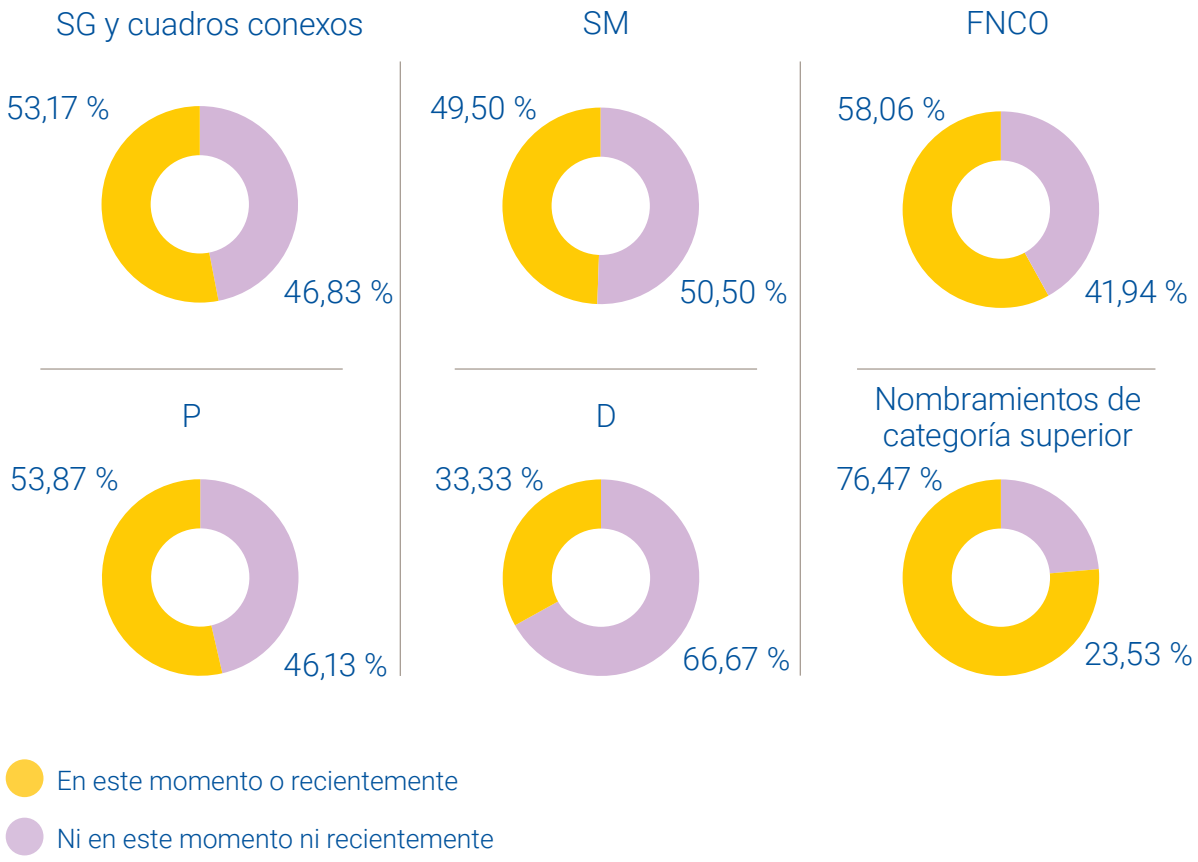
El aprendizaje de idiomas fomenta la capacidad y las aptitudes de comunicación, favorece el crecimiento profesional, es esencial para la movilidad y la adaptabilidad y aporta al personal la experiencia de escuchar a otras personas y aprender de ellas. El multilingüismo comporta una actitud de curiosidad por adquirir conocimientos. En este sentido, el Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas refuerza el compromiso del personal con el multilingüismo, pues garantiza la estandarización del aprendizaje de idiomas e influye en los resultados y el desempeño a distintos niveles. El Marco para los Idiomas define la lengua como competencia (conocimiento y capacidad de uso) y establece cuatro niveles de competencia lingüística, comunes a todos los idiomas, que se utilizan de forma sistemática en todos los lugares de destino y están adaptados a las necesidades de planificación y evaluación del aprendizaje de idiomas.

Las oportunidades de aprender idiomas no son las mismas en todos los lugares de destino, y la dificultad para conciliar el aprendizaje con el horario normal de trabajo se ha señalado por diversos cauces, como las encuestas del personal sobre el multilingüismo realizadas en 2019 y 2022. No obstante, entre 2019 y 2022 se presentaron a los exámenes de competencia lingüística un total de 2.510 miembros del personal de la Secretaría. Asimismo, más de la mitad de quienes respondieron a la encuesta de 2022 indicaron que estaban aprendiendo un idioma o que lo habían aprendido en los dos años anteriores (véase la figura 5). Este porcentaje y el número de miembros del personal que se presentaron a exámenes de competencia lingüística demuestran que hay verdadero interés por aprender idiomas, si bien la oportunidad de hacerlo se considera más como una prestación laboral que no guarda relación con las tareas y funciones que como una herramienta para mejorar el desempeño. Actualmente los miembros del Cuadro de Servicios Generales y cuadros conexos que aprueban un examen de competencia lingüística tienen derecho a una prima[39]. Podrían estudiarse medidas similares, de índole pecuniaria o no, como la reintroducción de los incentivos para el aprendizaje de idiomas[40], a fin de animar al personal del Cuadro Orgánico y categorías superiores a aprender otros idiomas oficiales para poder trabajar en múltiples contextos según las necesidades operacionales.

39 Véase la regla 3.8 del “Estatuto del Personal y Reglamento del Personal de las Naciones Unidas, incluidas disposiciones provisionales del Reglamento del Personal” (ST/SGB/2023/1/Rev.1).

40 Antes de 2017 el personal del Cuadro Orgánico y categorías superiores tenía incentivos para el aprendizaje de idiomas. En 2022, la Comisión de Administración Pública Internacional decidió “volver a examinar la cuestión del incentivo para el aprendizaje de idiomas en el próximo examen amplio del paquete de remuneración” (véase A/77/30).

**Figura 5.** Respuestas a la pregunta "¿Está usted aprendiendo activamente un idioma en este momento o lo ha aprendido en los dos últimos años?", por categoría de personal (encuesta del personal sobre el multilingüismo, 2022)




**Abreviaciones:** D = categoría D, FNCO = funcionarios nacionales del Cuadro Orgánico, P = Cuadro Orgánico, SG = Cuadro de Servicios Generales y SM = Servicio Móvil.

La pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) creó nuevas oportunidades de aprendizaje a distancia, que fueron muy apreciadas por el personal de los lugares de destino en los que de lo contrario apenas se impartiría formación lingüística. Sin embargo, estas actividades se organizaron a nivel local y sin la coordinación ni la coherencia necesaria para lograr el máximo número de posibles participantes.

Además, aunque en las misiones sobre el terreno hay demanda de formación en el idioma local, especialmente por parte del personal contratado internacionalmente, las entidades indicaron que no resultaba fácil atraer a candidatos cualificados para ejercer como profesores de idiomas, sobre todo en zonas de crisis o cuando para acceder a los recintos en lugares de destino difíciles había que superar estrictos procedimientos de autorización.

## Multilingüismo y rendición de cuentas, supervisión y evaluación

La Asamblea General reconoce que el multilingüismo es un valor básico de la Organización, el Secretario General lo considera una prioridad y desde 2018 se incluye sistemáticamente en todos los pactos del personal directivo superior. Para medir los avances en materia de multilingüismo es necesario tener acceso a datos de medición desglosados por idioma en los que basar las decisiones, conforme a la Estrategia de Datos del Secretario General para la Acción de Todos en Todas Partes. Sin embargo, muchas entidades de la Secretaría han señalado en otras ocasiones que les resulta difícil recopilar ese tipo de datos.

Aunque es fácil medir el cumplimiento de los mandatos sobre multilingüismo en productos de la Secretaría como los documentos oficiales, las publicaciones y los comunicados de prensa, y de hecho se mide habitualmente, no hay indicadores cuantitativos estandarizados sobre el multilingüismo de la fuerza de trabajo que puedan servir para fijar los correspondientes objetivos normativos y vigilar y evaluar su cumplimiento.

Los datos estandarizados sobre los requisitos lingüísticos de los anuncios de vacantes se recopilan con periodicidad según las necesidades, y los solicitantes declaran sistemáticamente sus conocimientos de idiomas en su perfil de Inspira. Sin embargo, aunque esta información está disponible en Inspira, no es fácil de recuperar para analizarla a nivel central o de cada entidad. Además, según un examen de la formación lingüística realizado en toda la Organización, existe un desfase entre la demanda (para mejorar el desempeño funcional) y la oferta. Aunque hay datos sobre las inscripciones, los exámenes y las tasas de abandono, de ellos no se deduce claramente cómo pueden aprovecharse las oportunidades de formación para subsanar la falta de capacidad lingüística de ciertas entidades o si esa formación ayuda a conseguirlo. Esto se debe en parte a que no solo el personal de la Secretaría puede asistir a los cursos de idiomas, sino que están abiertos a un público más amplio, y a que los requisitos y las tasas de inscripción no son los mismos en todas las entidades que imparten formación lingüística. En el futuro seguirá siendo prioritario para la Organización tratar de aprovechar cualquier oportunidad de mejorar la toma de decisiones y el asesoramiento normativo mediante las posibilidades que ofrecen los datos[41].

41 Véase el informe del Secretario General sobre el multilingüismo de 2021 (A/75/798).

Sección 4.

# Visión estratégica sobre el multilingüismo en la Secretaría

Sección 4.

# Visión estratégica sobre el multilingüismo en la Secretaría

El presente Marco Estratégico se centra en acciones específicas para transversalizar el multilingüismo en toda la Secretaría, potenciar la orientación al cliente de su labor y garantizar la inclusividad del lugar de trabajo. Se ha determinado que los tres objetivos siguientes son fundamentales para la visión estratégica sobre el multilingüismo y para enmarcar y orientar esas acciones específicas.

## Objetivo 1. Las Naciones Unidas como organización verdaderamente multilingüe

Las Naciones Unidas son consideradas una organización verdaderamente multilingüe, tanto por sus clientes e interlocutores externos como por su personal. Las características del multilingüismo en las Naciones Unidas son las siguientes:

- La orientación al cliente en cuanto a las necesidades de comunicación es el principal motor de los flujos de trabajo, especialmente en las operaciones sobre el terreno
- Los conocimientos de idiomas del personal se utilizan como herramienta y activo para la ejecución eficaz de los mandatos en un mundo lingüísticamente diverso
- La igualdad de los idiomas oficiales se refleja en las comunicaciones externas de la Organización y en su estrategia de marca institucional
- La igualdad de los idiomas de trabajo de la Secretaría se refleja en el acceso a las oportunidades y en el funcionamiento interno de la Organización, teniendo debidamente en cuenta las necesidades operacionales

## Objetivo 2. Las Naciones Unidas como lugar de trabajo multilingüe y eficiente

Las Naciones Unidas reconocen las implicaciones de la diversidad lingüística del planeta, los contextos lingüísticos en los que operan y las lenguas de origen y los conocimientos de idiomas de su personal, y valoran esos aspectos de la diversidad como oportunidad para ejecutar sus misiones con eficacia y eficiencia a nivel mundial y local. Aunque los requisitos del puesto determinan qué conocimientos de idiomas se necesitan en cada caso, la Organización trata de aprovechar las diversas competencias lingüísticas de su personal, incluso para satisfacer sus necesidades operacionales en materia de idiomas, a fin de facilitar lo siguiente:

- La incorporación de diversos puntos de vista, mediante una amplia gama de fuentes, en los flujos de trabajo, las políticas y las operaciones
- La ejecución de los mandatos mundiales y locales de la Organización, tanto en la actualidad como en el futuro
- La igualdad de trato para todo el personal actual y futuro, sea cual sea su lengua de origen

## Objetivo 3.
## Las Naciones Unidas como organización que rinde cuentas en materia lingüística

Las políticas aplicables a toda la Secretaría se evalúan mediante indicadores cuantitativos basados en datos empíricos exactos y estandarizados, y mediante procedimientos específicos para abordar posibles problemas. Por consiguiente:

- Se establecen indicadores estándar para los requisitos lingüísticos, las competencias lingüísticas del personal y el aprendizaje de idiomas, y se reúnen y compilan datos a nivel de cada entidad
- Se elaboran informes periódicos sobre las cuestiones siguientes:
  - Los requisitos lingüísticos de los anuncios de vacantes (conforme a los niveles establecidos en el Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas e indicando tanto el idioma o los idiomas exigidos como aquellos cuyo conocimiento es deseable, cuando proceda)[42]
  - Las competencias lingüísticas del personal[43]
  - El aprendizaje de idiomas, incluidos los cambios observados en la demanda y los avances realizados en la oferta
- Las políticas de diversidad de la fuerza de trabajo, como las destinadas a alcanzar los objetivos de paridad de género y representación geográfica, hacer frente al racismo y promover la inclusión de las personas con discapacidad, tienen en cuenta los retos y las oportunidades relacionados con los idiomas

42 La Asamblea General, en su resolución 76/268, relativa al multilingüismo, observó las importantes disparidades entre los idiomas oficiales que presentaban los requisitos lingüísticos de las vacantes publicadas en Inspira, alentó el desarrollo de las directrices sobre el establecimiento de requisitos lingüísticos y su aplicación a futuras vacantes, y solicitó al Secretario General que informara al respecto en su septuagésimo octavo período de sesiones.

43 En esa misma resolución, la Asamblea General acogió con beneplácito la invitación cursada por el Secretario General a todas las entidades de la Secretaría para que elaborasen un inventario de los conocimientos lingüísticos del personal, haciendo el mejor uso posible de las bases de datos de idiomas existentes, como se subrayaba en sus resoluciones 71/328 y 73/346, acogió con beneplácito el desarrollo del proyecto piloto, pero observó que todavía no se había puesto en marcha el inventario, y alentó a la Oficina de Recursos Humanos del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión de la Secretaría, en cooperación con la División de Servicios de Recursos Humanos del Departamento de Apoyo Operacional de la Secretaría, a que intensificara esos esfuerzos, en colaboración con el Coordinador para el Multilingüismo, y solicitó al Secretario General que informara de los resultados en su septuagésimo octavo período de sesiones.

Sección 5.

# Ámbitos de actuación y próximos pasos

Sección 5.

# Ámbitos de actuación y próximos pasos

A continuación se presentan las acciones y medidas iniciales que se recomiendan para avanzar hacia los tres objetivos de la visión estratégica sobre el multilingüismo en las Naciones Unidas, agrupadas por ámbitos de actuación.

Con respecto a las cuestiones normativas, como se indica en el apartado de la sección 1 titulado "Mandato y enfoque", cabe señalar que en las Naciones Unidas las disposiciones normativas se publican en boletines del Secretario General (serie de documentos ST/SGB)[44]. Estas recomendaciones se formulan sin perjuicio de que posteriormente se promulguen disposiciones administrativas.

## CONCIENCIACIÓN

Resultado previsto

**Se considera que las Naciones Unidas son una organización multilateral y multilingüe**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| Se prepara un curso sobre multilingüismo y diversidad lingüística en las Naciones Unidas para todo el personal, incluido el de supervisión y el personal directivo superior | A medio plazo | Se prepara y anuncia el curso<br>Se recopilan las tasas de finalización |
| Se realizan periódicamente campañas de concienciación, especialmente con motivo de los días internacionales y las celebraciones relacionadas con los idiomas | De continuo | Se realizan campañas<br>Se organizan celebraciones relacionadas con los idiomas |
| Se elabora un código de conducta sobre el uso de los idiomas en la Organización | A medio plazo | Se elabora y difunde el código de conducta |

44 Véase ST/SGB/2009/4, secc. 3.2 ("También podrán promulgarse boletines del Secretario General relacionados con cualquier otra decisión importante en materia de políticas, si lo decide el Secretario General").

## LIDERAZGO

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas alientan a su personal directivo a que se comprometa a adoptar y ejemplificar el multilingüismo**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| El multilingüismo y las consideraciones lingüísticas se integran mejor en los pactos del personal directivo superior[45] con metas cuantificables y sujetas a plazos, según proceda | A medio plazo | Se revisan los pactos<br>Se fijan metas |
| El personal directivo superior asigna objetivos anuales a los puntos focales para el multilingüismo de su entidad | A corto plazo | Se fijan objetivos y se comunican al Coordinador para el Multilingüismo |
| El personal directivo alienta al personal a participar en actividades de aprendizaje de idiomas cuando esto pueda servir para mejorar la eficacia institucional | De continuo | Necesidades lingüísticas y tasas de aprendizaje por entidad |
| El personal directivo da ejemplo fomentando las reuniones multilingües y utilizando varios idiomas en sus intervenciones, según proceda | A medio plazo | Se informa sobre el cumplimiento de los pactos |

## CULTURA INSTITUCIONAL

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas incluyen puntos de vista de diversos contextos lingüísticos y culturales en los procesos internos**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| Se incluyen sistemáticamente fuentes de diversos contextos lingüísticos en las investigaciones, los análisis y las revisiones bibliográficas para promover la inclusión | A medio plazo | Se documenta el uso de fuentes de diversos contextos lingüísticos, incluso en los informes metodológicos |
| Se aprovechan al máximo los conocimientos de idiomas para llevar adelante el trabajo, obtener resultados y maximizar el impacto a nivel mundial y local | A largo plazo | Las entidades informan sobre las ventajas que reporta el multilingüismo para el ejercicio de su actividad en los informes del Secretario General sobre el multilingüismo |

45 Además del indicador genérico sobre multilingüismo.

| | | |
|---|---|---|
| Las bibliotecas de los lugares de destino y las suscripciones digitales cubren una amplia gama de idiomas, incluidos los oficiales y los idiomas locales pertinentes | A corto plazo | Catálogos de bibliotecas y suscripciones |

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas cuentan con un entorno de trabajo propicio al multilingüismo**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| La herramienta de gestión de talentos de la Secretaría (Inspira) y la totalidad de los documentos orientativos, las herramientas, las políticas y los anuncios de vacantes y modelos de anuncio reflejan los cuatro niveles de competencia lingüística establecidos en el Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas | A medio-largo plazo | Actualización de Inspira, los documentos orientativos, las herramientas y las políticas<br>Porcentaje de anuncios de vacantes que se ajustan al Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas |
| El personal demuestra su compromiso con el aprendizaje de idiomas y el multilingüismo | De continuo | Tasas de aprendizaje de idiomas<br>Datos de la encuesta del personal |
| Se anima al personal a desarrollar sus competencias en los idiomas de trabajo, los idiomas oficiales o los idiomas locales pertinentes, conforme a las necesidades operacionales y los recursos disponibles | A largo plazo | Evaluaciones de las necesidades lingüísticas<br>Porcentaje del personal que aprovecha las oportunidades de aprendizaje de idiomas en cada entidad |
| El personal indica voluntariamente los idiomas que domina, ya sean oficiales, de trabajo u otros | A corto plazo | Se actualizan las tarjetas de perfil en Outlook y las plantillas de firmas de correo electrónico |
| Los conocimientos de idiomas se reconocen y contribuyen al desarrollo de las perspectivas de carrera | A largo plazo | Sistemas para reconocer los conocimientos de idiomas, como primas o incentivos para el aprendizaje de idiomas, si se reintroducen<br>Incentivos no pecuniarios<br>Encuestas del personal |

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas tienen en cuenta las necesidades y competencias lingüísticas de su personal**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| Se elaboran directrices para abordar los sesgos lingüísticos | A medio plazo | Se elaboran directrices y se difunden periódicamente entre el personal |

| | | |
|---|---|---|
| Las comunicaciones internas están disponibles en los idiomas de trabajo y, si es posible, en los idiomas locales pertinentes | A medio plazo | Auditoría de las emisiones y comunicaciones internas para toda la Secretaría y para entidades concretas |
| Se prestan servicios de interpretación, si es posible, en las reuniones generales y los eventos abiertos a todo el personal para fomentar la participación activa de todas las personas | A corto plazo | Porcentaje de reuniones generales con servicios de interpretación |
| Las encuestas del personal y los cuestionarios de auditoría son multilingües e incluyen consideraciones lingüísticas gracias a la recogida sistemática de datos sobre conocimientos de idiomas | A medio plazo | Revisión de las encuestas del personal y las preguntas de auditoría<br>Capacidad para procesar las respuestas a encuestas multilingües |
| La formación relevante para el puesto de trabajo se imparte en todos los idiomas pertinentes tras determinar las necesidades lingüísticas y de ejecución de los programas | A medio plazo | Evaluación de las necesidades lingüísticas<br>Idioma(s) en que se imparten las actividades de formación |
| Se tienen debidamente en cuenta las consideraciones lingüísticas en los servicios de mediación y en el sistema de justicia interna | A medio plazo | Encuestas sobre la satisfacción<br>Inventario de la capacidad lingüística en las entidades pertinentes |

## ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas analizan y atienden sistemáticamente las necesidades lingüísticas de sus clientes**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| Se desarrollan herramientas para analizar las necesidades lingüísticas relacionadas con las comunicaciones internas y externas, teniendo debidamente en cuenta las necesidades lingüísticas de las personas con discapacidad | A largo plazo | Encuestas de clientes y datos indirectos, como archivos de registro y análisis web |
| Se obtienen datos sobre los conocimientos de idiomas del personal, según las necesidades de planificación operacional, a nivel de equipos o entidades para alinear las necesidades lingüísticas (demanda) y la capacidad en materia de idiomas (oferta) | A medio plazo | Se obtienen ciertos datos (incluidos, cuando proceda, los autodeclarados) sobre los conocimientos de idiomas del personal, conforme a las necesidades operacionales |

| | | |
|---|---|---|
| Las visitas guiadas de la Sede y los lugares de destino se ofrecen sistemáticamente en los seis idiomas oficiales, así como en los idiomas locales pertinentes | A medio plazo | Visitas guiadas por idioma y lugar de destino, en porcentajes anuales |
| Las licitaciones se publican, si procede, en los idiomas locales para facilitar la participación de proveedores locales en el proceso de adquisición | A medio plazo | Datos sobre los idiomas utilizados en las licitaciones |

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Resultado previsto

**La Secretaría atrae a candidatos con diversos conocimientos de idiomas conforme a sus necesidades operacionales**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| La plataforma de gestión de talentos de la Secretaría está disponible en sus idiomas de trabajo | A largo plazo | Inspira está disponible en igual medida en los idiomas de trabajo de la Secretaría |
| Si es pertinente para las necesidades operacionales, los candidatos pueden realizar las pruebas de evaluación[46] en francés o inglés (o en otro idioma de trabajo en las comisiones regionales) | A largo plazo | Número de vacantes para las que se ofreció a los candidatos la opción de realizar la prueba de evaluación en francés, inglés u otros idiomas de trabajo |
| Se organizan en varios idiomas actividades de extensión sobre los procedimientos de contratación para las partes interesadas | A medio plazo | Datos sobre los idiomas utilizados en las actividades de extensión |
| Se siguen estableciendo alianzas de colaboración con Estados Miembros, instituciones de educación superior y otras organizaciones internacionales para conseguir una fuerza de trabajo lingüísticamente diversa | A medio plazo | Informes sobre los idiomas objeto de alianzas de colaboración y la contribución de cada una a la diversidad lingüística de la fuerza de trabajo |

46 Por ejemplo, en estos momentos el examen del programa para jóvenes profesionales se ofrece tanto en francés como en inglés, y los candidatos tienen la opción de responder a las preguntas abiertas en cualquiera de los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas.

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas garantizan la igualdad de trato de todos los solicitantes, sea cual sea su lengua de origen**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| Se elaboran directrices para el personal directivo sobre la forma de establecer requisitos lingüísticos en los anuncios de vacantes según las necesidades del puesto con arreglo al Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas | A medio-largo plazo | Se elaboran directrices y el personal directivo recibe formación<br>Se justifican los casos en que no se hayan aplicado las directrices |
| Se elaboran directrices para que los candidatos autoevalúen sus competencias lingüísticas con arreglo al Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas | A medio plazo | Se elaboran las directrices y están disponibles en Inspira |
| Se preparan protocolos para garantizar la igualdad de trato de las solicitudes recibidas en cualquiera de los idiomas de trabajo | A largo plazo | Se preparan protocolos |
| La composición de los paneles de entrevistas refleja los requisitos lingüísticos descritos en la vacante | A medio plazo | Se documenta la composición de los paneles de entrevistas |
| Cada entidad mantiene listas actualizadas del personal que ha completado la formación para ser miembro de los paneles de entrevistas de selección por competencias, las comparte con otras entidades que lo soliciten e incluye información sobre los idiomas oficiales o pertinentes que hablan esas personas | A medio plazo | Se crean y actualizan periódicamente listas de posibles miembros de los paneles con sus conocimientos de idiomas |
| Se evalúan de forma objetiva y sistemática las competencias lingüísticas durante la selección de personal,[47] según los requisitos lingüísticos indicados en la descripción del puesto y conforme al Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas | A largo plazo | Se establecen métodos, herramientas y soluciones para evaluar las competencias lingüísticas de manera justa y exacta, prestando la debida atención a las necesidades de las personas con discapacidad |
| Los miembros de los órganos centrales de examen y de los órganos centrales de examen para las actividades sobre el terreno reciben información detallada para examinar los requisitos lingüísticos, las evaluaciones de los conocimientos de idiomas y la composición de los paneles | A largo plazo | Se actualizan los modelos del informe de evaluación |

47 Excepto en el caso de los profesionales lingüísticos, cuya evaluación se hace mediante concursos para puestos lingüísticos.

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas fomentan el aprendizaje de idiomas, con arreglo al Marco de Valores y Comportamientos de las Naciones Unidas**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| La formación lingüística se planifica de manera estratégica y coherente en toda la Secretaría y se estandariza con arreglo al Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas a fin de promover los objetivos operacionales | A medio plazo | Examen de la planificación del aprendizaje de idiomas |
| Los cursos de idiomas están abiertos a todo el personal, con distintos calendarios y formatos para atender a un público más amplio | A largo plazo | Examen de la formación lingüística ofertada a nivel mundial y evaluación de los perfiles y la afiliación de los estudiantes |
| Las competencias lingüísticas y comunicativas se incluyen en los planes anuales de desarrollo profesional y se les asigna tiempo, en función de las necesidades operacionales y las consideraciones presupuestarias | De continuo | Número y porcentaje de miembros del personal inscritos en los cursos pertinentes en función de las necesidades operacionales |

## COMUNICACIONES

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas se aseguran de que siempre se tengan en cuenta las necesidades de servicios de conferencias en los presupuestos, los plazos y las encuestas sobre la satisfacción de los clientes**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| Las entidades de la Secretaría incluyen siempre los costos de los servicios de interpretación y traducción en todos los documentos del presupuesto por programas que examina la Asamblea General | De continuo | Los documentos presupuestarios incluyen siempre los costos de los servicios de interpretación y traducción |
| En la gestión de proyectos se tienen siempre en cuenta los plazos de entrega de los trabajos de traducción, localización o adaptación y aseguramiento de la calidad de los documentos oficiales y no oficiales en todos los idiomas aplicables | De continuo | Tasas de cumplimiento de los departamentos autores que presentan documentos oficiales<br>Encuestas periódicas sobre la satisfacción de los clientes |

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas realizan operaciones de servicios de conferencias conforme a las resoluciones pertinentes de la Asamblea General**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| La Secretaría sigue proporcionando con puntualidad documentos oficiales de gran calidad en todos los idiomas oficiales | De continuo | Se incluyen los datos pertinentes en los informes sobre el plan de conferencias |
| La Secretaría sigue prestando servicios de conferencias multilingües de gran calidad, conforme al mandato de los Estados Miembros | De continuo | Se incluyen los datos pertinentes en los informes sobre el plan de conferencias |

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas aprovechan las nuevas tecnologías en sus servicios lingüísticos**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| Se elaboran orientaciones sobre el aseguramiento de la calidad de las traducciones subcontratadas y de la traducción automática o asistida por computadora y la posedición | A medio plazo | Se formulan y difunden orientaciones |
| La terminología multilingüe se armoniza y actualiza en todos los idiomas y lugares de destino | A medio plazo | Se mide y comunica habitualmente la producción terminológica |
| Se estudia la posibilidad de desarrollar una versión de eLUNa “solo para usuarios” (sin derechos de edición) a fin de aumentar la calidad y cantidad de las traducciones de documentos o contenidos no oficiales | A largo plazo | Examen de requisitos, condiciones y costos |
| La Secretaría sigue los avances de las tecnologías y la inteligencia artificial y recopila y evalúa casos en que sería posible utilizarlas para determinados procesos operacionales | A medio plazo | Se recopilan y evalúan casos de uso |

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas practican el multilingüismo en sus productos y plataformas de comunicación y en la señalización de todos sus locales**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| Se proporciona de forma centralizada una identidad visual o marca coherente para la comunicación externa en igualdad de condiciones en los seis idiomas oficiales, así como en los idiomas locales cuando proceda | A corto plazo | Se diseñan, promueven y utilizan sistemáticamente la identidad visual y la marca en toda la Secretaría |
| Se elaboran directrices sobre el uso de los idiomas en los rótulos permanentes, temporales y digitales, así como en los anuncios orales de los lugares de destino, incluidas las misiones sobre el terreno | A corto plazo | Se elaboran y aplican directrices |
| Se preparan modelos para los productos de comunicación (como modelos de presentaciones y firmas de correo electrónico) en todos los idiomas oficiales y en los idiomas locales pertinentes | A corto plazo | Inventario de los modelos disponibles para productos de comunicación |
| Se respetan las normas sobre el multilingüismo en los sitios web de las Naciones Unidas, desde su puesta en marcha y durante toda su vida útil | De continuo | Tasas de cumplimiento y documentación de las excepciones |
| Las entidades de las Naciones Unidas mantienen una presencia multilingüe en los medios sociales, en los idiomas pertinentes para sus mandatos | De continuo | Las entidades informan sobre su presencia en los medios sociales |
| Se desarrolla y se actualiza periódicamente un tablero de seguimiento de la presencia multilingüe en línea de las entidades (sitios web, iSeek, medios sociales) | A medio plazo | Se crea y actualiza un tablero centralizado |

## COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas cumplen sus mandatos sobre multilingüismo como una ONU**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| El Coordinador para el Multilingüismo recibe el apoyo necesario de todas las entidades de la Secretaría para servir de contacto principal en caso de dudas o consultas y para promover un enfoque coordinado, sistemático y coherente del multilingüismo | De continuo | Número de entidades que han designado a puntos focales y hecho aportaciones a los informes del Secretario General sobre el multilingüismo |
| Las entidades de la Secretaría colaboran a través de la red de puntos focales para el multilingüismo, bajo la dirección del Coordinador, para seguir de cerca los avances en la aplicación de los mandatos sobre multilingüismo y detectar retos, oportunidades y mejores prácticas | De continuo | Número e índole de los intercambios mantenidos dentro de la red<br>Se detectan mejores prácticas, retos y oportunidades |

## EVALUACIÓN/AUDITORÍA

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas recopilan datos sólidos sobre el multilingüismo dentro de la Organización**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| Se recopilan sistemáticamente datos sobre los idiomas exigidos o cuyo conocimiento es deseable para todas las vacantes | A medio plazo | Se recopilan datos desglosados |
| Se recopilan sistemáticamente datos sobre las competencias y la certificación lingüísticas (por ejemplo exámenes de competencia lingüística), tomando como base el Marco de las Naciones Unidas para los Idiomas | A medio plazo | Datos sobre los exámenes de competencia lingüística<br>Datos de las autoevaluaciones |

| | | |
|---|---|---|
| Se recopilan sistemáticamente datos sobre el idioma en que se presentaron las solicitudes y en que se llevó a cabo el proceso de contratación | A largo plazo | Número y porcentaje de solicitudes por idioma<br>Desglose por idioma de las entrevistas y evaluaciones<br>Idiomas utilizados por los candidatos seleccionados en la solicitud, la evaluación y la entrevista |
| En las secciones demográficas de las encuestas del personal se incluyen siempre preguntas sobre la lengua de origen | De continuo | Número y porcentaje de encuestas del personal que incluyen preguntas relacionadas con el idioma |

Resultado previsto

**Las Naciones Unidas hacen un seguimiento sistemático de los progresos realizados con respecto a sus objetivos en materia de multilingüismo**

| Pasos | Plazo | Indicadores iniciales |
|---|---|---|
| Se evalúan periódicamente los progresos mediante datos cuantitativos y cualitativos | De continuo | Disponibilidad de datos y recursos a nivel central y de las entidades |
| El multilingüismo y las consideraciones lingüísticas se integran en los procesos de evaluación y auditoría | A largo plazo | Contenido de los cuestionarios de auditoría |
| Las políticas relacionadas con los idiomas y el multilingüismo, incluido el uso de los idiomas de trabajo, se evalúan continuamente en el contexto de las necesidades operacionales reales | A largo plazo | Se evalúan y actualizan las políticas |

En estos momentos, el principal obstáculo para transversalizar el multilingüismo es que no existe un enfoque coherente para toda la Secretaría, salvo en ámbitos específicos como la gestión de conferencias y las comunicaciones globales. Para que este Marco Estratégico surta efecto habrá que aplicar medidas eficaces, como las recomendadas anteriormente, con indicadores del desempeño claros, medibles y sujetos a plazos que se basen en datos empíricos estandarizados. Una vez establecidos los indicadores, las evaluaciones periódicas facilitarán el seguimiento de los progresos hacia el logro de los objetivos estratégicos que aquí se indican.

Anexo.

# Metodología

Anexo.

# Metodología

## Mandato

La Dependencia Común de Inspección, en su informe sobre el multilingüismo de 2011 (JIU/REP/2011/4), hizo dos recomendaciones en las que alentaba a los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas a "formular estrategias" y proponer "planes de acción estratégicos para la aplicación eficaz del multilingüismo" en sus respectivas organizaciones.

En 2017 la Asamblea General invitó al Secretario General a que "mediante la función que desempeña[ba] en la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación, en caso necesario por medio del desarrollo de un marco normativo coherente, [promoviera] un enfoque general y coordinado del multilingüismo en el sistema de las Naciones Unidas, tomando en consideración las recomendaciones pertinentes que figura[ba]n en el informe de la Dependencia Común de Inspección sobre el multilingüismo" (véase la resolución 71/328).

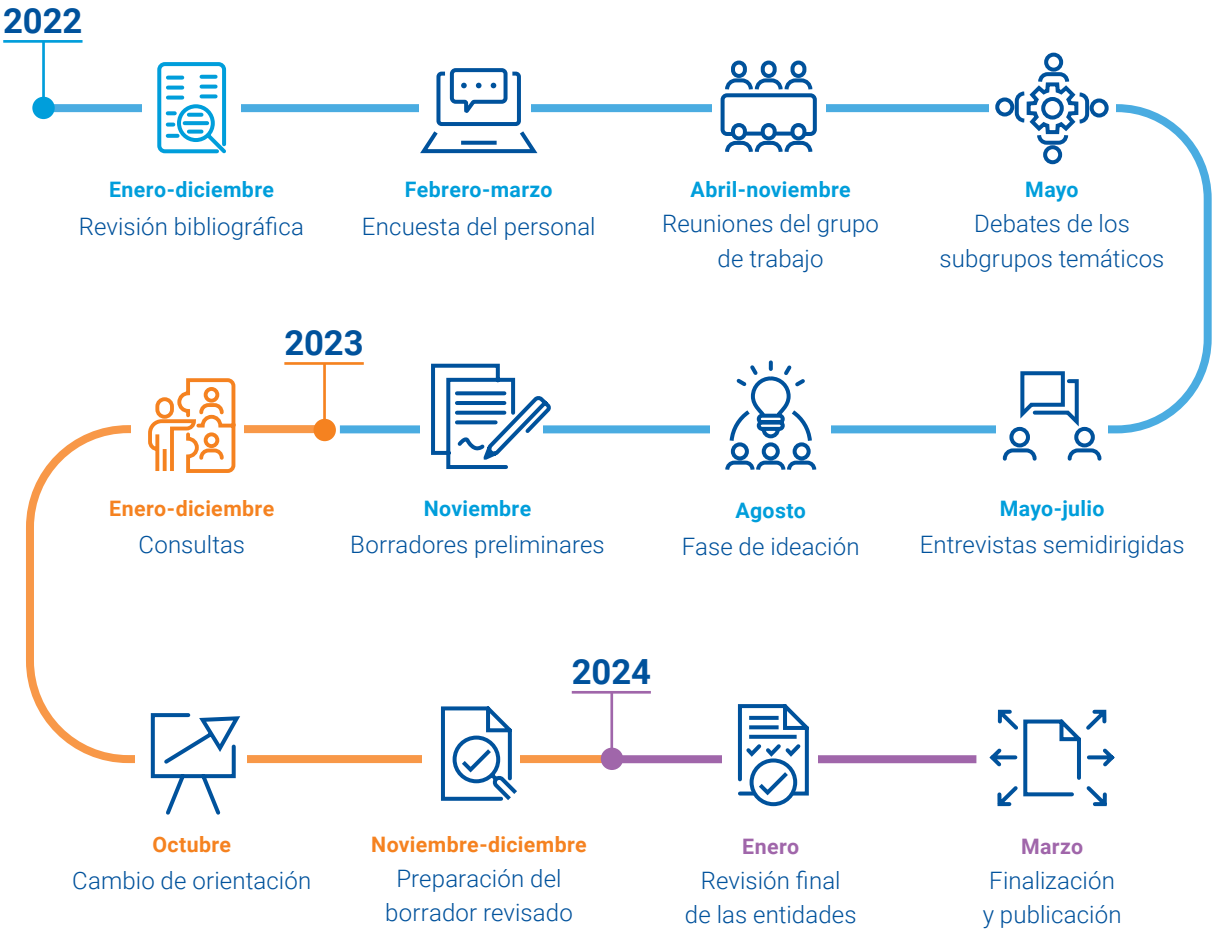
En 2020 la Dependencia Común de Inspección formuló la siguiente recomendación: "Los órganos legislativos o rectores de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deberían pedir a los jefes y jefas ejecutivos de sus respectivas organizaciones que aún no lo hayan hecho que preparen un marco normativo estratégico para el multilingüismo, acompañado de directrices administrativas y operacionales para aplicarlo, y que lo presenten para que sea aprobado antes del 31 de diciembre de 2022" (JIU/REP/2020/6, recomendación 1).

La Asamblea General volvió a pedir que se elaborara un marco normativo coherente sobre el multilingüismo para toda la Secretaría en 2019 (resolución 73/346, párr. 14) y 2022 (resolución 76/268, párr. 16).

Antes de preparar el marco hubo que mantener amplias y laboriosas consultas internas, sobre todo con las principales partes interesadas, para conceptualizar la visión estratégica que en él se expone de conformidad con los propósitos, objetivos, valores, políticas y marcos administrativos vigentes de las Naciones Unidas.

## Labor preliminar

Bajo la supervisión del Secretario General Adjunto de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias, en su calidad de Coordinador para el Multilingüismo, y como parte de un proyecto con la Organización Internacional de la Francofonía, en 2018 se realizaron estudios internos siguiendo distintas metodologías (un examen de los mandatos y la bibliografía pertinentes, encuestas cualitativas y encuestas cuantitativas). A principios de 2019 se transmitió a las entidades de la Secretaría, por conducto de los puntos focales para el multilingüismo, un informe que había encargado la Organización Internacional de la Francofonía. Las conclusiones se incluyeron en los informes del Secretario General sobre el multilingüismo de 2019 (A/73/761) y de 2021 (A/75/798) y en los resultados de la encuesta del personal sobre el multilingüismo y las competencias lingüísticas realizada en 2019.



## Grupo de trabajo

En 2022 el Comité de Gestión creó un grupo de trabajo para elaborar un amplio "marco normativo estratégico". El Coordinador para el Multilingüismo nombró a la Directora de la División de Gestión de Conferencias de la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra Presidenta del grupo de trabajo, que estaba compuesto por 63 representantes de 49 entidades[1]. Se procuró en particular que la composición del grupo reflejara la diversidad de las entidades de la Secretaría. Entre abril y noviembre de 2022, el grupo de trabajo celebró dos reuniones plenarias y cuatro reuniones de subgrupos temáticos (véase más abajo). El grupo contó con el apoyo de un consultor, cuya contratación fue posible gracias a una contribución voluntaria recibida de la Organización Internacional de la Francofonía.

## Revisión bibliográfica

La primera fase del proyecto consistió en un examen exhaustivo de distintas fuentes internas y externas, incluidos los mandatos de los órganos y organismos pertinentes de las Naciones Unidas y las recomendaciones de los órganos de supervisión. También se examinaron las conclusiones de informes externos como los de la Dependencia Común de Inspección, e informes y estudios sobre entornos institucionales similares.

## Encuesta del personal

En febrero y marzo de 2022 se realizó una encuesta sobre el multilingüismo entre el personal de toda la Secretaría para completar las conclusiones externas con una perspectiva interna. La encuesta fue una iniciativa del Coordinador para el Multilingüismo y contó con la asistencia de

1 Centro Regional de las Naciones Unidas para la Diplomacia Preventiva en Asia Central; Comisión Económica para África; Comisión Económica para América Latina y el Caribe; Comisión Económica y Social para Asia Occidental; Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico; Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo; Departamento de Apoyo Operacional; Departamento de Asuntos Económicos y Sociales; Departamento de Comunicación Global; Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión; Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias; Departamento de Operaciones de Paz y Departamento de Asuntos Políticos y de Consolidación de la Paz; Departamento de Seguridad; Dirección Ejecutiva del Comité contra el Terrorismo; Fuerza de las Naciones Unidas de Observación de la Separación; Fuerza de las Naciones Unidas para el Mantenimiento de la Paz en Chipre; Fuerza Provisional de las Naciones Unidas en el Líbano; Fuerza Provisional de Seguridad de las Naciones Unidas para Abyei; Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en el Afganistán; Misión de Asistencia de las Naciones Unidas en Somalia/Oficina de las Naciones Unidas de Apoyo en Somalia; Misión de Asistencia de las Naciones Unidas para el Iraq; Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental; Misión Multidimensional Integrada de Estabilización de las Naciones Unidas en Malí; Oficina de Administración de Justicia; Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios; Oficina de Coordinación del Desarrollo; Oficina de Ética; Oficina de la Asesora Especial sobre África; Oficina de la Representante Especial del Secretario General para la Cuestión de los Niños y los Conflictos Armados; Oficina de la Representante Especial del Secretario General sobre la Violencia contra los Niños; Oficina de la Representante Especial del Secretario General sobre la Violencia Sexual en los Conflictos; Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito; Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra; Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi; Oficina de las Naciones Unidas en Viena; Oficina de las Naciones Unidas para África Occidental y el Sahel; Oficina de Lucha contra el Terrorismo; Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos; Oficina del Alto Representante para los Países Menos Adelantados, los Países en Desarrollo Sin Litoral y los Pequeños Estados Insulares en Desarrollo; Oficina del Coordinador Especial de las Naciones Unidas para el Líbano; Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Cuerno de África; Oficina del Enviado Especial del Secretario General para el Yemen; Oficina del Enviado Especial del Secretario General para la Región de los Grandes Lagos; Oficina del Ómbudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas; Oficina Ejecutiva del Secretario General; Oficina de Servicios de Supervisión Interna; Organismo de las Naciones Unidas para la Vigilancia de la Tregua; Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente; y Representante de las Naciones Unidas en los Debates Internacionales de Ginebra.

la Oficina de Recursos Humanos del Departamento de Estrategias, Políticas y Conformidad de la Gestión, el Departamento de Apoyo Operacional y la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra. Su objetivo era conocer mejor las competencias lingüísticas y las experiencias de aprendizaje de idiomas del personal de la Secretaría y recabar sus opiniones sobre la diversidad y la inclusión lingüísticas en las Naciones Unidas. Participaron un total de 3.476 personas, es decir, el 9,5 % de la fuerza de trabajo. Durante la encuesta se recopilaron y analizaron las percepciones sobre el multilingüismo y el uso de idiomas, que se compararon con otras fuentes de información, como la encuesta del personal sobre el multilingüismo y las competencias lingüísticas realizada en 2019 y los datos que figuraban en el informe del Secretario General titulado "Composición de la Secretaría: datos demográficos del personal" (A/75/591), para informar al grupo de trabajo y contribuir a la elaboración del marco estratégico.

## Subgrupos temáticos

Tomando como base las conclusiones de la revisión bibliográfica y los resultados del análisis de las encuestas cuantitativas y cualitativas, se organizaron cuatro subgrupos temáticos centrados en sendos conjuntos de preguntas relacionadas con cuatro primeros ámbitos de actuación, a saber: rendición de cuentas, supervisión y evaluación; cultura institucional; gestión de los recursos humanos; y comunicaciones multilingües. Las preguntas se debatieron en reuniones paralelas de representantes de las respectivas entidades asignados al azar. El objetivo era detectar problemas y posibles buenas prácticas o ejemplos que pudieran servir como medidas para abordar esos problemas en toda la Secretaría.

## Consultas con las entidades

Posteriormente, los principales problemas detectados se discutieron con el personal de las entidades pertinentes que prestaba servicios en departamentos y oficinas de la Secretaría, comisiones regionales y misiones sobre el terreno de distintos entornos lingüísticos donde se utilizaban tanto idiomas oficiales de las Naciones Unidas como otros idiomas no oficiales. Las consultas se realizaron mediante entrevistas semidirigidas, con preguntas pertinentes para toda la Secretaría y preguntas específicas para cada entidad. Entre mayo y julio de 2022 se celebraron 21 reuniones, con un total de 53 participantes.

## Fase de ideación

Las conclusiones que el grupo de trabajo extrajo de las reuniones de los subgrupos temáticos y las consultas bilaterales ayudaron a determinar cuáles eran los problemas más importantes, y también a formular medidas preliminares. En agosto de 2022 se distribuyó a todas las entidades un documento de ideación, y se recopilaron, analizaron y reflejaron sistemáticamente las observaciones y opiniones pertinentes recibidas por escrito.

## Borradores preliminares

Tras la fase de ideación se elaboraron dos documentos de trabajo: un borrador preliminar del marco normativo estratégico sobre el multilingüismo y un borrador preliminar del plan de aplicación. Ambos se enviaron en noviembre de 2022 al grupo de trabajo para recabar sus comentarios.

## Consultas con las partes interesadas y cambio de orientación

Tras mantener amplias consultas con las entidades y examinar los comentarios recibidos, incluidos los de entidades clave como la Oficina de Recursos Humanos, en 2023 se hicieron revisiones basadas en los reglamentos, los marcos administrativos y las realidades de la Organización. Dentro del conjunto de disposiciones administrativas de las Naciones Unidas no ha habido hasta ahora ningún documento llamado “marco normativo estratégico”, ya que habitualmente las disposiciones normativas se publican en boletines del Secretario General (serie de documentos ST/SGB). Así pues, se consideró que lo apropiado era formular un marco estratégico en lugar de un marco normativo estratégico. Por consiguiente, se refundieron los dos documentos iniciales en el presente Marco Estratégico de las Naciones Unidas sobre el Multilingüismo.

## Finalización y publicación

El documento revisado se transmitió a las entidades de la Secretaría, por conducto de sus respectivos puntos focales para el multilingüismo, a fin de que pudieran revisarlo por última vez. El Marco Estratégico se finalizó y aprobó en febrero de 2024.

**Marco Estratégico de las Naciones Unidas sobre el Multilingüismo**

Producido y diseñado por el Departamento de la Asamblea General
y de Gestión de Conferencias de las Naciones Unidas
Nueva York, marzo de 2024
Copyright © Naciones Unidas, 2024
Reservados todos los derechos

Las citas o referencias a este documento deben ir acompañadas
de la atribución correspondiente.

Las consultas deben dirigirse a la siguiente dirección: dgacm-news@un.org

2400805